

Storytelling-Kongress

Die Kommunikationsarchitekten Christoph Harringer und Hannes Maier, Symbiosis Organisationsberatung: „Das großartige und positive Feed-back, der Teilnehmerandrang und begeisterte Storyteller vom letzten Jahr haben uns zu einer Neuauflage des nunmehr zweiten europäischen Storytelling Kongresses, der vom 15. bis 16. November 2006 in Salzburg stattfand, veranlasst“, sagen die Veranstalter. Und weiter: „Der diesjährige Untertitel: ‚Mit Success-Stories zum Unternehmenserfolg‘ verdeutlicht, dass eine einzige Story lebendiger wirkt als zehn Sätze eines Leitbilds. Geschichten erzeugen Spannung, lösen Emotionen aus und erregen Aufmerksamkeit.“

www.symbiosis.co.at

Neu: „Das Gedächtnisjahrbuch 2007“

Die Gedächtnistrainerin Dr. Luise Maria Sommer hat auch heuer wieder ihr hilfreiches Buch herausgebracht: Das Gedächtnisjahrbuch 2007. Ein Buch in Kalenderform zum Festhalten von Zielen, Terminen und Erinnerungen, das den Anwender mit Gedächtnis-Tipps zu Beginn jedes Monats durch das Jahr begleitet.

Über ihr Buch sagt Luise Maria Sommer: „Sie finden darin zahlreiche neue bzw. aktualisierte Gedächtnistipps und Merk-Geschichten zu Beginn jedes Monats (u.a. Bundesstaaten der USA sowie Bundesländer Deutschlands mit ihren Hauptstädten, u.v.m.) Auf der beigelegten Hör-CD gibt es alle Gedächtnistipps zum Nachhören – von mir gesprochen und durch Gastkommentare bereichert. Sie hören die bekannte österreichische Stimmtrainerin Ingrid Amon mit einem Originalzitat zum Thema Stimme als Erinnerungsfaktor, sowie Heinz Reitbauer jun., den renommierten Haubenkoch im Steirereck.“



www.lms-training.at

Teamverstärkung

VBC VerkaufsberaterInnencolleg GmbH, Spezialist für Verkaufstraining in Österreich, bekommt Teamverstärkung durch Wolfgang Lima (46). Somit vergibt VBC bereits seine zehnte Franchisenehmer-Lizenz in Österreich. Wolfgang Lima wird als selbstständiger Trainer und Ausbilder in Graz tätig sein. Er kann auf eine langjährige Berufserfahrung im Verkauf bei den Casinos Austria zurückblicken.

Anfänglich als Supervisor und Instructor im Casino Jericho tätig, bevor er nach Österreich ins Management wechselte. Hier war er verantwortlich für die Bereiche Personal, Controlling und Verkauf. Die letzten Jahre vor seinem Wechsel zu VBC war Lima in diesen Bereichen im Casino Graz tätig. Als Personal- und Verkaufsverantwortlicher nahm er dabei die Dienste von VBC in Anspruch und war von den positiven Erfahrungen dermaßen begeistert, dass er eine entsprechende Ausbildung bei VBC startete.



www.vbc.at

Integrierte Kundenorientierung: Wenn alle Mitarbeiter für zufriedene Kunden sorgen!

Eine konsequente Kundenorientierung ist heute für jedes Unternehmen der wichtigste strategische Erfolgsfaktor, unabhängig von seiner Größe und Branche. In den wenigsten Fällen wird diese auch wirklich gelebt: weder vom Top-Management, noch vom einfachen Mitarbeiter.



Kundenorientierung kann und darf daher nicht alleine auf die Mitarbeiter im Verkauf und Kundendienst beschränkt bleiben. Vielmehr tragen alle dazu bei, die in irgendeiner Form direkt oder indirekt mit dem Kunden in Kontakt treten. Das erweitert den Personenkreis erheblich, denn der gesamte Verkaufs- und Wiederkaufsprozess ist dabei zu berücksichtigen: vom Erstkontakt durch den Verkäufer über das Auslieferungslager bis zur Kundenbuchhaltung. Alle treten persönlich, telefonisch oder schriftlich mit dem Kunden in Kontakt. Es genügt also nicht, nur das Verkaufspersonal exzellent auf den Kundenkontakt vorzubereiten. Auch die übrigen Mitarbeiter im gesamten Kontaktprozess müssen laufend informiert, unterstützt und kontrolliert werden, um eine ganzheitliche Kundenorientierung sicherzustellen.

Denn in vielen Firmen werden die Kunden nach dem ersten Verkaufsdurchgang hauptsächlich durch die Innendienst- und Service-Mitarbeiter betreut, während sich die Außendienstmitarbeiter um neue Aufträge und neue Kunden bemühen.

Aber auch bei den Entlohnungssystemen müssen neue Modelle überlegt werden, meint Mag. Franz Zuckerstätter von Best Effect Training & Consulting: „Nur den Außendienst für seine perfekte Kundenorientierung zu belohnen ist im Zeitalter der integrierten Kundenorientierung zu einseitig. Eine hilfsbereite Telefonistin, ein freundlicher Servicetechniker, eine flinke Reklamationsabteilung: sie alle tragen zur Kundenzufriedenheit bei und wollen dafür auch Lob und (finanzielle) Anerkennung ernten. Sonst fallen sie bald wieder zurück in die kundenfeindliche Dienst-nach-Vorschrift-Mentalität.“

Best Effect bietet ab Jänner 2007 ein neues, firmeninternes Trainings- und Coachingprogramm zur integrierten Kundenorientierung an. Mit Hilfe einer gleichzeitigen Top-down- und Bottom-up-Planung werden alle Abteilungen und Mitarbeiter mit direktem und indirektem Kundenkontakt eingebunden. Sie erarbeiten die wichtigsten Kriterien für eine optimale Kundenorientierung und setzen sie anschließend eigenverantwortlich um. Zur Erfolgsmessung dienen dabei die Best Effect-Scorecards, ein umfassendes Kennzahlensystem zur Messung der Zielerreichung bis auf Mitarbeiterebene – und das sowohl bei Hard- als auch bei Soft-Facts.

www.besteffect.at

Attraktive Arbeitsgeber

Hewitt Associates ist ein globales Beratungs- und Outsourcingunternehmen. Bis Mitte Februar 2007 können sich österreichische Unternehmen ab einer Größe von 50 Mitarbeitern zur Teilnahme an der Studie „Attraktivität von Arbeitgebern“ bei Johanna.Braendle@hewitt.com anmelden.

www.AttraktiveArbeitgeber.at