

Kundenbegeisterung

# Vorbereitung

Gemeinsames Verständnis von Unternehmer*Energie*

Ausfüllen des Fragebogens zur Kundenbegeisterung (ab S. 211)

Einladung zur Startveranstaltung

Format: zweistündige Startbesprechung, eintägiger Workshop mit Führungskräften, zweistündige Abschlussbesprechung (ggf. Externe Moderation)

# Durchführung

In einer zweistündigen Startbesprechung wird über die Bedeutung und die Vorteile von Kundenbegeisterung besprochen

Bestimmung eines Verantwortlichen für die Kundenbegeisterung (Koordination der Durchführung)

Zusammenstellung und Diskussion aller Vorschläge zur Kundenbegeisterung

Eintägiger Workshop mit den Führungskräften, um die Maßnahmen zur Kundenbegeisterung abzustimmen und zu planen

# Nachbearbeitung

Information aller Mitarbeiter über die Maßnahmen zur Kundenbegeisterung

Kundenbegeisterung muss in den Köpfen aller Mitarbeiter verankert und von ihnen gelebt werden!

Nach sechs Monaten: zweistündiger Abschlussworkshop zum Erfahrungsaustausch und zur Besprechung eventueller Verbesserungsmöglichkeiten