



# 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