



Begeistern Sie Ihre Kunden und Ihre Mitarbeitenden durch **Sog statt Druck**[®]

Wenn Sie Ihre Kunden positiv verblüffen, so werden sie sich von Ihnen angesprochen und begeistert fühlen.

Begeisterte Kunden bleiben einem Unternehmen treu und empfehlen es weiter.

Empfehlungen erzeugen einen Sog zum Unternehmen hin, was Ihre Marketingausgaben massiv verringert.

Die Begeisterung Ihrer Kunden macht Ihr Unternehmen begehrenswert, nicht nur für neue Kunden, sondern auch für Ihre Mitarbeitenden.

Die Wirkung von Sog statt Druck[®]

- ❖ **Höherer Gewinn:** Mit dem Konzept werden sie treuere Kunden haben, denn 75 Prozent der Kunden wechseln wegen Mängeln im Service und in der emotionalen Kompetenz zur Konkurrenz.
- ❖ **Höhere Attraktivität als Arbeitgeber:** Mitarbeitende wollen ihr Potenzial am Arbeitsplatz einbringen. Sog statt Druck[®] macht die Mitarbeitenden zu Partnern und beteiligt sie an der Gestaltung des Unternehmens.
- ❖ **Höheres Engagement:** Begeisterte Mitarbeitende setzen sich in temporären Krisen stärker für das Wohl des Unternehmens ein.
- ❖ **Weniger Druck im Tagesgeschäft:** Im Sinne des Unternehmens eigenverantwortlich handelnde Mitarbeitende setzen Prioritäten und sind zu mehr Leistung bereit. Damit entschärfen Sie Engpässe.

Damit Sog statt Druck[®] funktioniert, braucht es folgende Voraussetzungen:

Nur ein **begeisterter Unternehmer** begeistert Führungskräfte,

nur **begeisterte Führungskräfte** begeistern Mitarbeitende,

nur **begeisterte Mitarbeiter** begeistern Kunden und

nur **begeisterte Kunden** erzeugen eine Sogwirkung.

Ein begeisterter Unternehmer

Voraussetzung für begeisterte Kunden ist ein begeisterter Unternehmer. Sein Ziel ist nicht, möglichst hohen Gewinn zu erwirtschaften, sondern andere glücklich zu machen mit dem Effekt, dass dieses Glück nicht zuletzt in Form von Geld wieder zurückfliesst.

Sog statt Druck® ist eine Grundhaltung, die Mitarbeitende, Lieferanten und Kunden als Partner auf gleicher Augenhöhe behandelt.

Begeisterte Führungskräfte

Die Grundhaltung eines begeisterten Unternehmers überträgt sich auf die Führungspersonen, die sie an die Mitarbeitenden weitergeben. Sie müssen sich aber bewusst sein, dass eigenverantwortliche Mitarbeitende Strukturen, Prozesse und Kompetenzen verlangen respektive diese hinterfragen. Deshalb ist die Fähigkeit der Selbstreflexion gefragt, die auf allen Ebenen einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang setzt.

Begeisterte Mitarbeiter

Die Möglichkeit zum Mitgestalten der Arbeit fördert die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeitenden. Dies wiederum überträgt sich im Kontakt mit den Kunden positiv auf die Kundenzufriedenheit. Deshalb beziehen wir mit unserem Beratungsansatz Sog statt Druck® die Mitarbeitenden aller Unternehmensstufen mit ein, sei es bei der Entwicklung der Vision oder bei der konkreten Umsetzung im Alltag. Identifizieren sich die Mitarbeitenden mit den Zielen ihres Unternehmens, so begeistern sie sich für ihre Arbeit.

Das Verhalten der Mitarbeitenden, die Begeisterung der Kunden ins Zentrum zu stellen, gilt es zu fördern und zu üben. Deshalb ist für uns von Merido die Arbeit mit der Unternehmensanalyse und Strategieentwicklung nicht getan. Wir begleiten und befähigen Ihre Führungskräfte und Mitarbeitenden von der Visionsentwicklung bis zur Umsetzung. Wir fordern die Mitarbeitenden auf sich in die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Kunden zu versetzen. Wir unterstützen Mitarbeitende, Teams und Ihr Unternehmen in ihrer Entwicklung.

Fazit

Von begeisterten Mitarbeitenden umsorgte Kunden werden von Ihrem Unternehmen begeistert sein. Sie fühlen sich willkommen. Um dieses Gefühl erneut zu erleben, werden sie wiederkommen und ihre Freunde und Bekannten mitbringen. Das Gleiche gilt auch auf der Mitarbeiterseite und damit werden Sie als Unternehmen begehrenswert für gute Fachkräfte. Somit erreichen Sie Ihre wirtschaftlichen Ziele.

Diese Firmen arbeiten bereits mit Sog statt Druck®



... und weitere unter www.merido.ch