



Der Tipp des Monats März 2023

Autor: Klaus Steinseifer

Das Mitarbeiterversprechen für Ihre Kunden!

Wir sind handwerkliche Dienstleister des Handwerker-Teams und unter diesem Namen für den Kundenservice zuständig.

In unserem Handwerker-Team ist das aufrichtige Bemühen um den perfekten Service für unsere Kunden unser oberstes Gebot.

Wir sichern unseren Kunden ein Höchstmaß an persönlichem Service zu. Unsere Kunden genießen eine herzliche Atmosphäre mit uns.

Das Erlebnis Handwerker-Team belebt die Sinne, vermittelt Wohlbehagen und erfüllt selbst die unausgesprochenen Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden.

Die drei Stufen der handwerklichen Dienstleistung

Eine herzliche und aufrichtige Begrüßung. Sprechen Sie Ihren Kunden möglichst mit seinem Namen an.

Vorwegnahme und Erfüllung auch der unausgesprochenen Wünsche unserer Kunden.

Ein liebevoller Abschied. Verabschieden Sie sich mit einem herzlichen "Auf Wiedersehen!" und sprechen Sie den Kunden mit seinem Namen an.

Unsere Philosophie

1. Die Philosophie des Handwerker-Teams ist der Grundgedanke unseres Unternehmens. Jeder Mitarbeiter kennt, verinnerlicht, bekräftigt und erfüllt die Inhalte dieser Philosophie.
2. Unser Motto lautet: Wir sind handwerkliche Dienstleister. Als professionelle Dienstleister im Handwerk behandeln wir unsere Kunden und uns untereinander mit Respekt und Würde.
3. Die drei Stufen der handwerklichen Dienstleistung sind das Fundament der Handwerker-Team-Philosophie. Sie werden bei jedem Kundenkontakt angewendet, um Zufriedenheit, Glück, Bindung und Loyalität zu gewährleisten.



Bild von shamprakash auf Pixabay

4. Das Handwerker-Team-Umfeld basiert auf dem Mitarbeiterversprechen, das von jedem Mitarbeiter erfüllt und bekräftigt wird.
5. Jeder Mitarbeiter wird kontinuierlich geschult und schließt alle Schulungen mit einem Zertifikat ab.
6. Die Ziele des Unternehmens werden jedem Mitarbeiter kommuniziert. Jeder Mitarbeiter ist dafür verantwortlich, sie zu unterstützen.
7. Um das Umfeld zu schaffen, in dem alle Mitarbeiter mit Stolz und Freude Ihren Aufgaben nachgehen können, hat jeder das Recht, bei der Planung der ihn betreffenden Aufgaben mitzuwirken.
8. Jeder Mitarbeiter hat die Aufgabe, Fehler im gesamten Unternehmen aufzudecken.
9. Jeder Mitarbeiter hat die Verantwortung, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem Teamarbeit praktiziert und das handwerkliche Dienstleistungsprinzip angewandt wird, um die Wünsche unserer Kunden und die unserer Kollegen zu erfüllen.
10. Jeder Mitarbeiter hat Entscheidungskompetenz. Wenn ein Kunde ein Problem oder besondere Wünsche hat, wird der Mitarbeiter seine eigentliche Arbeit unterbrechen, um sich den Bedürfnissen des Kunden sofort anzunehmen.
11. Für die kompromisslose Sauberkeit und Ordnung während einer Projektabwicklung, in den Unternehmensfahrzeugen, im äußeren und inneren Unternehmensauftritt, ist jeder Mitarbeiter verantwortlich.
12. Um unseren Kunden den besten und persönlichen Service zu gewährleisten, übernehmen es die Mitarbeiter, die individuellen Vorlieben eines Kunden zu erkennen und in der Projekttakte zu dokumentieren.
13. Verlieren Sie niemals einen Kunden. Die sofortige Zufriedenstellung eines Kunden liegt in der Verantwortung des Mitarbeiters. Jeder, an den eine Beschwerde herangetragen wird, ist Eigentümer dieser Beschwerde, löst sie zur Zufriedenheit des Kunden und dokumentiert den Vorfall in der Projekttakte.
14. "Lächeln Sie - wir stehen auf der Bühne"! Suchen Sie immer Augenkontakte. Verwenden Sie das entsprechende Vokabular im Umgang mit unseren Kunden und Ihren Kollegen. Benutzen Sie Ausdrücke wie: "Guten Morgen" - "Selbstverständlich" - "Es freut mich" - "Es ist mir ein Vergnügen" - "Sehr gerne".
15. Sie sind der Botschafter des Handwerker-Teams, an Ihrem Arbeitsplatz und auch privat. Sprechen Sie immer positiv über *Ihr Handwerker-Team*. Besprechen Sie alle Ihre Wünsche, Probleme, Anliegen und Anregungen mit der zuständigen Person im Unternehmen.
16. Informieren Sie Ihren Kunden täglich über den Verlauf am Projekt und zeigen Sie ihm den Ablauf vor Ort.
17. Beachten Sie die Telefonregeln und lassen Sie ein Unternehmenstelefon nie länger als drei Mal klingeln. Nehmen Sie jedes Gespräch mit einem "Lächeln" entgegen. Zunächst sind Sie der erste Kontakt zum Kunden und für alles grundsätzlich zuständig.

18. Pflegen Sie Ihr persönliches Erscheinungsbild und seien Sie stolz darauf. Sie sind verantwortlich, das professionelle Image des Handwerker-Teams zu vermitteln.
19. Denken Sie immer zuerst an die Sicherheit. Jeder Mitarbeiter ist verantwortlich, eine sichere, gefahrlose und unfallfreie Umgebung für alle Kunden und Kollegen zu schaffen. Seien Sie sich über die Verhaltensweisen bei einem Notfall bewusst und melden Sie jede Gefahrenquelle unverzüglich an die zuständige Person im Unternehmen.
20. Der Schutz des Eigentums unseres jeden Kunden liegt in der Verantwortung aller Mitarbeiter. Sparen Sie Energie, pflegen und erhalten Sie die Werte unseres Unternehmens und schützen Sie die Umwelt.

Das Mitarbeiterversprechen

Die Damen und Herren des Handwerker-Teams sind das wichtigste Element in unserer Verpflichtung zu einem perfekten handwerklichen Service für unsere Kunden.

Durch die Anwendung der Prinzipien: Vertrauen, Ehrlichkeit, Respekt, Integrität und Engagement fördern und maximieren wir die Begabungen zum Wohle des Einzelnen und des Unternehmens.

Das Handwerker-Team fördert ein Arbeitsumfeld, in dem Vielfalt geschätzt, Lebensqualität erhöht, individuelles Streben erfüllt und die Handwerker-Team-Philosophie verstärkt wird.

Weitere Informationen und Hilfestellungen zu Ihrer attraktiven und zielorientierten Unternehmens- und Mitarbeiterführung



<https://steinseifer.com/seminare/module/seminartermine-management-im-handwerk.html>

Wichtige Anmerkung des Autors

Wenn ich in meinen Fachartikeln über Mitarbeiter und Auszubildende spreche, meine ich damit grundsätzlich immer die männliche und die weibliche Form der Ansprache. Es ist nicht meine Absicht, ein Geschlecht zu diskriminieren. Es dient lediglich dazu, die Texte nicht mit diesen zusätzlichen Begriffen aufzublähen.

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter <https://steinseifer.com>

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

E-Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Der Steini

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Unternehmen Handwerk

Impressum

<https://steinseifer.com/impressum>

Der Steini

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Unternehmen Handwerk