

KUNDENORIENTIERTE KOMMUNIKATION ALS ERFOLGSFAKTOR

Der Natur- und Tierpark Goldau ist ein Publikumsmagnet. Nicht nur für die Zentralschweiz sondern auch für die benachbarten Regionen und insbesondere das Tessin. Im Rahmen des stetigen Wachstums galt es, den Mitarbeitenden Kenntnisse und Hilfsmittel für einen kundenbegeisterten Service zu vermitteln.

Die Vielzahl unterschiedlicher Bedürfnisse stellt die Mitarbeitenden, besonders im Bereich Event/Bankett, täglich vor neue Herausforderungen, wenn es darum geht, die Kunden zu begeistern. Auch langjährigen, erfahrenen

Mitarbeitenden sollten neue Ansätze und Perspektiven aufgezeigt werden. Es galt, einfache und direkt anwendbare Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen und ein eigenes unverwechselbares Serviceerlebnis zu entwerfen.

Die Herausforderungen

- Erfahrenen Event-/Bankettmitarbeitenden neue Perspektiven und Ansätze im Kundendialog vermitteln.
- Ausgestaltung eines erlebnisorientierten Schulungskonzeptes, das neben dem Tagesbetrieb absolviert werden kann.
- Einbezug möglichst aller Kommunikationskanäle in die Betrachtung und die Konzeption des Serviceerlebnisses.
- Sicherstellen einer einfachen pragmatischen Umsetzung mit sofort spürbarem Nutzen.

Die konkreten Intercai-Leistungen

- Vorgehensdesign, in Absprache mit der Direktorin.
- Analyse der heutigen Kundenkommunikation anhand von Prospekten, Internetauftritt und «Mystery» Shopping.
- Identifikation möglicher Verbesserungsmassnahmen und Entwicklung konkreter Vorschläge zur Umsetzung.
- Durchführung von zwei Halbtagesworkshops zu den Themen Kundenbegeisterung, Kundenmotivation und motivationsgerechte Kommunikation.
- Begleitung der Umsetzung nach Bedarf.

Der Kundennutzen

- Der praxisorientierte Ansatz und die Möglichkeit, den Service aus einer neuen Perspektive zu betrachten, wurden von den Mitarbeitenden sehr geschätzt.
- Mit einfachen Massnahmen konnten sehr konkrete Verbesserungen entwickelt und umgesetzt werden.
- Das Serviceangebot konnte geschärft und erweitert werden.
- Das Event-/Bankett-Team konnte ein gemeinsames Serviceverständnis zur Kundenüberraschung und Begeisterung entwickeln.
- Gemeinsam konnten neue Arten in der Kundenkommunikation erlebt und getestet werden.

«Die Kunden sollen begeistert nach Hause gehen, indem sie überrascht werden.»

«Kundenbegeisterung ist eine innere Haltung. Unsere Mitarbeitenden tragen diese in sich. Was gefehlt hat, sind Anknüpfungspunkte, um die Kunden immer wieder von Neuem zu überraschen. Intercai hat uns auf sehr sympathische und spielerische Art gezeigt, wie einfach das möglich ist. Dies hat die Mitarbeitenden ermutigt und motiviert, das Gelernte in der Praxis umzusetzen, so dass schnell Erfolge sichtbar wurden.»

Ihr Schweizer ICT-Partner seit 1990

VON DER STRATEGIE BIS ZUR UMSETZUNG

Wir sind der richtige Partner, wenn Sie Wert legen auf verantwortungsvolle, individuelle und nachhaltige Lösungen.

Wir unterstützen Ihre Geschäftsziele und Ihr Business, indem wir Ihre Führungskräfte, Organisation und ICT optimal darauf ausrichten.

Unsere Einbindung in Ihre Organisation richtet sich dabei immer nach Ihren Bedürfnissen:

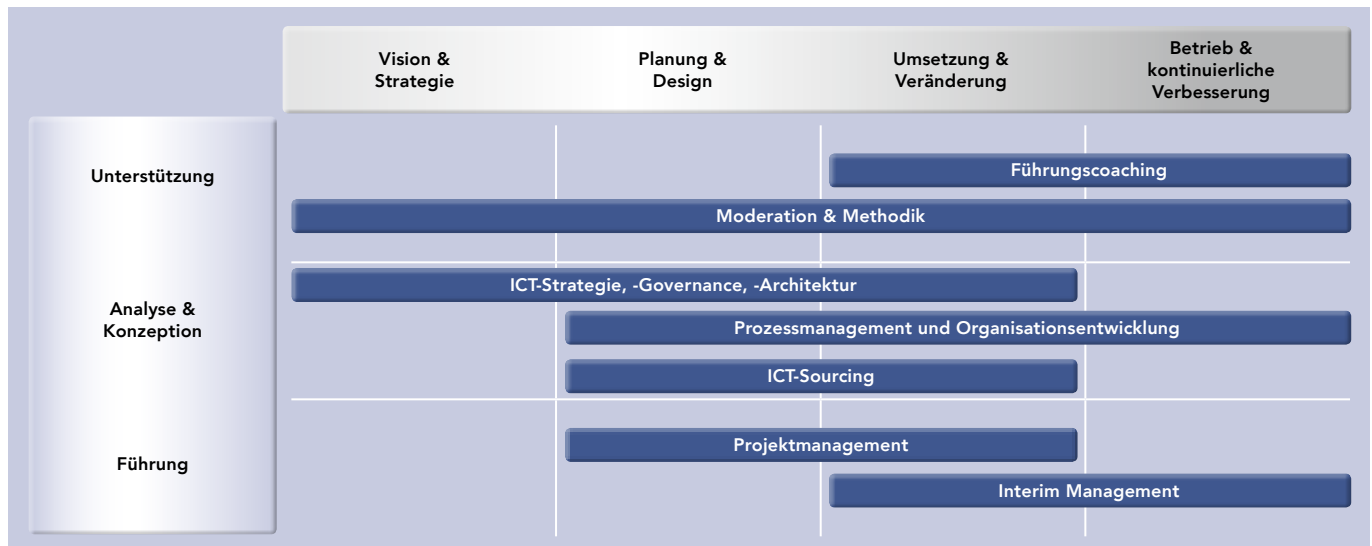
- Als unabhängige Unterstützer für eine neutrale Aussensicht
- Als Partner und Macher in der Analyse und Konzeption
- Als verantwortliche Führungskraft in der Rolle eines Projekt- und Interimmanagers

Wir schaffen Mehrwert – und sind sowohl auf Anwender- als auch auf Anbieterseite tätig:

- Für Anwender messen und steigern wir das Kosten-Nutzenverhältnis und machen Investitionen zukunftssicher
- Für Anbieter messen und steigern wir das Kosten-Ertragsverhältnis und steigern den langfristigen Markterfolg
- Für beide Seiten helfen wir, Herausforderungen aus neuen Blickwinkeln zu betrachten und zu meistern sowie Ressourcenengpässe zu lösen

Unser Angebot

DAS LEISTUNGS-PORTFOLIO



Ihr Nutzen

- Individuelle, umfassende Betreuung
- Zugang zu breitem Business Netzwerk
- Commitment und Leadership
- Rasche Wirkung in komplexen Fragen
- Konsequenz unabhängig
- Etablierter Qualitätssicherungsprozess

Unsere Geschichte

- 1990: Gegründet als 100% Tochter eines internationalen Beratungshauses
- 2001: Management Buyout durch Intercai-Partner
- In vollständigem Besitz der Partner, die operativ in der Gruppe tätig sind