# Professionalität als Leitbild



**Alle reden davon und jeder möchte es sein: [[[Professionell]]].**

**Doch könnten Sie spontan sagen oder gar definieren, was genau das sein soll?**

**Oder: [[[kundenorientiert]]]?**

Denken Sie einmal an die letzte Situation, als Sie Kunde waren. Können Sie sagen, ob Sie professionell bedient oder beraten wurden? Vermutlich können Sie es.

Als Kunden können wir nach einer Beratung, einem Kauf, einer Reklamation recht genau sagen, ob wir es professionell fanden, ob wir uns mit unserem Anliegen gut aufgehoben fühlten. Und wir bilden uns eine Meinung, eine [[[Erwartung]]], ob dies auch künftig bei diesem Unternehmen so sein wird.

Warum ist es dann so schwer zu sagen, worauf es dabei genau ankommt?

Weil es für den Kunden ein [[[Gesamteindruck]]] ist, der ihm als Gesamthaltung eines Kundenberaters und seines Unternehmens gegenübertritt:

**Professionalität und Kundenorientierung ist eine [[[Einstellung]]], die wahrnehmbar ist.**

Es gibt keine einzige professionelle Verhaltensweise "an sich". Verhalten kann von Fall zu Fall immer angemessen oder unangemessen sein. Doch wirklich professionelle Einstellungen sind [[[immer angemessen]]] und damit finden sich in jeder Situation kundenorientierte Lösungen, die allen Seiten nützen und eine sichere Beziehung (be)gründen.

[[[Wie]]] professionell-kundenorientierte Menschen denken und handeln und wie sie sich dabei [[[fühlen]]] haben wir untersucht und daraus das C-R-Q-Konzept entwickelt:

**C-R-Q steht für Customer Relationship Quality,**

für eine neue Qualität im [[[Kundenkontakt]]] - extern wie auch in der internen [[[Zusammenarbeit]]]!

# C-R-Q

für Unternehmen ↓

Mit C-R-Q können Unternehmen sich kontinuierlich optimieren und ihren Kunden herausragenden Service bieten. Sie können eine konsequent professionelle Unternehmens- und [[[Führungskultur]]] entwickeln, die von allen Mitarbeitern wie Führungskräften gleichmaßen getragen wird, weil alle davon [[[profitieren]]]. Weil es einfach [[[Spaß]]] macht, einen guten Job zu machen und weil dies sich nach innen und nach außen deutlich vom Durchschnitt abhebt. Ihre Kunden werden es merken, und Ihr Wettbewerb auch.

Weiterlesen...

für Teilnehmer ↓

Als Teilnehmer an einer C-R-Q-Maßnahme, vielleicht eine Organisationsentwicklung, ein Teamtraining oder ein persönliches Coaching, erhalten Sie Gelegenheit, Ihre beruflichen [[[Überzeugungen]]] und Ihre Handlungsweisen zu reflektieren. Sie werden sich in vielen Dingen [[[bestätigt]]] sehen, schließlich sind Sie der Profi in Ihrem Geschäft.

Sie werden auch erkennen, [[[*warum]]]* Sie in diesen Punkten richtig liegen, was Sie selbst antreibt und worauf Sie vielleicht noch nie geachtet haben. Sie werden erleben, was das für Ihr [[[Befinden]]] bedeutet und für Ihren beruflichen [[[Erfolg]]].
Weiterlesen...

für Trainer, Coaches, Personaler ↓

Als Trainer, Coach und Personalenwickler können Sie dieses [[[exklusive]]] und integrative Konzept kennenlernen und für Ihre Projekte [[[nutzen]]]. Mit C-R-Q werden Sie für Ihre Kunden enorme [[[Wirkung]]] erzielen. Sie können zu einem exklusiven Kreis von lizenzierten Top-Professionals gehören, die für ihren Bereich über ein echtes [[[Alleinstellungsmerkmal]]] verfügen.

Weiterlesen...