

# C-R-Q/PCR (Professionelle Kunden-Beziehung)

## Die professionellen Einstellungen der Mitarbeiter zu Kundenbeziehungen

### Für MA in Verkauf/Vertrieb und Service, interne Dienstleister Einsatzbereiche PE, OE, TQM, QMS, ISO

Dieses einzigartige Messinstrument objektiviert professionelle, kundenorientierte Einstellungen von MA (Teams/Führungskräfte, Standorte/Niederlassungen, auch im fremdsprachigen Ausland) und liefert Analyseprofile und Vergleiche für gezielte Verbesserungsmaßnahmen, Erfolgskontrollen und Qualitätsnachweise.

## Konzept

Wie vieles im Berufsleben lässt sich auch Kundenorientierung nicht verordnen. Sie beginnt (oder endet) bei den Einstellungen der Mitarbeiter und Führungskräfte. Jede Veränderung hin zu authentisch-wirksamer Kundenorientierung muss daher die Einstellungsebene erreichen.

### “Wie sind unsere Mitarbeiter zur Kundenbeziehung eingestellt?”

Normalerweise hat man hierüber nur allgemeine Mutmaßungen zur Verfügung. **C-R-Q/PCR** beantwortet diese Frage differenziert auf **vier Hauptskalen** mit insgesamt **18 Unterskalen**.

In der wissenschaftlichen Verfahrensentwicklung konnten wir diese Skalen als Struktur der Einstellungen zu Kundenbeziehungen ermitteln. Kundenorientierung kann nunmehr analysiert, d.h. in ihre Bestandteile zerlegt werden.

## Anwendung und Nutzen

Die Skalen ergeben spezifische **Stärken- und Schwächenprofile** z.B. für Unternehmen, Standorte, Teams, Führungskräfte.

Zusätzliche Skalen zur Tiefe und Konsistenz dieser Einstellungen geben Aufschluss über die **Stabilität und Veränderbarkeit** von positiven und negativen Befunden und Hinweise zur Ausgestaltung von Veränderungsmaßnahmen.

Thematische **Sonderskalen** (z.B. Einstellung zu Beschwerden) sind in vielen Arbeitsbereichen wertvoll.

Mit den Ergebnissen können Sie

- Verbesserungsbedarf lokalisieren und Stärken dokumentieren

-

Fehlentwicklungen aufspüren, bevor der Kunde sie bemerkt

- konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten und gestalten
- Erfolge und Wirkungstiefe von Maßnahmen nachweisen
- Schulungskonzepte prüfen und vergleichen
- interne und externe Vergleiche anstellen und statistisch absichern

Sie erhalten Auswertungsreports im Hardcover, PDF-Druckdatei und ein Hypertextdokument mit Grafiken und Schnell-Navigation, präsentationsfähig und geeignet zur Veröffentlichung im Hausnetz (Intranet).

Natürlich realisieren wir jede Art von Sonderwünschen und bieten rund um die Anwendung unserer C-R-Q-Tools vielfältige Dienstleistungen von der Projektierung bis zu Umsetzungsempfehlungen.

## **Bearbeitung**

absolut anonyme Teilnahme

- Zeitbedarf 12-25 Minuten
- Online- oder Papierfragebogen,
- mehrsprachig: deutsch, englisch, französisch,....

## **Stichwort: Einstellungen**

Einstellungen sind dauerhafter als Stimmungen oder situative Motivationslagen, doch weniger stabil als Persönlichkeitseigenschaften.

Sie sind erfahrungsbasierte, nicht gänzlich bewusste Bewertungen, die man für viele Themen, Sachverhalte und Personen bereithält, um diese nicht stets aufs Neue bewerten zu müssen.

Im Unternehmen entwickelte Einstellungen beeinflussen das berufliche Handeln, ändern sich jedoch durch neue Erfahrungen und Einsichten, wie sie z.B. in guten Trainings und Coachings vermittelt werden.

Wenn man wie mit **C-R-Q/PCR** konkrete Einstellungen messbar macht, ergibt sich aus diesen Zusammenhängen eine Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten von der Zustandsmessung und Diagnostik bis zur Veränderungsmessung.