

Was ist C-R-Q[®]?

C-R-Q[®] steht für **Customer Relationship Quality** und damit für eine neue **Qualität im Kundenkontakt**.

Kundenorientierung ist eine professionelle Einstellung Ihrer Mitarbeiter. Mit C-R-Q[®] können wir die Einstellung Ihrer Mitarbeiter genau beschreiben, messen und verändern.

Beschreiben, weil wir in eigenen wirtschaftspsychologischen Studien herausgefunden haben, wie, vor allem in welchen Dimensionen, Mitarbeiter und Führungskräfte wirklich über ihre Kundenbeziehungen denken.

Messen, weil wir für Teams genaue Profile darüber erstellen können, welches Denken dort vorherrscht. Wir können sehr einfach ermitteln, ob ein Veränderungsbedarf besteht und wie diese Veränderung zu erreichen ist. Und wir können den Erfolg einer Veränderungsmaßnahme exakt dokumentieren. Die Effekte zeigen sich auch noch nach längerer Zeit, denn sie sind nachhaltig.

Verändern, weil wir Methoden entwickelt haben, mit denen wir dieses Denken, die Einstellungen Ihrer Mitarbeiter und Ihrer Führungskräfte so ausrichten können, dass ein professioneller Kundenservice (intern und extern) die natürliche Konsequenz aus diesem Denken ist. Und Ihre Führungskräfte erhalten ein Instrumentarium, mit dem sie dieses Denken bei den Mitarbeitern konsequent in der Aufmerksamkeit halten und stetig optimieren.

C-R-Q[®] verändert Einstellungen

Es kommt auf die Einstellung an! Letztendlich handeln wir immer nach unseren Einstellungen und deshalb liegt der Schlüssel zu zeitgemäßen Dienstleistungen, wie sie von Kunden heute erwartet werden, in den Einstellungen Ihrer Mitarbeiter.

Professionell eingestellte Mitarbeiter wollen von sich aus wissen, wie sie sich besser verhalten können. Oft finden sie es auch problemlos allein heraus, doch immer sind sie offen für Anregungen und Vorschläge. Sie gehen aktiv mit den Anliegen ihrer Kunden um und hinterlassen dort immer die Erfahrung, dass man sich „wirklich um mein Anliegen gekümmert“ hat.

Nicht nur Ihre Kunden werden zufriedener sein. Wir wissen aus unseren Studien, dass professionell eingestellte Mitarbeiter selbst viel zufriedener sind mit Ihren Arbeitsbedingungen und ihren Leistungen. Sie ziehen aus ihren Kundenkontakten Stolz und Befriedigung statt Ärger, Stress und Unsicherheit. Wir wissen, dass Teams mit optimalen Einstellungen auch die Top-Leistungen erzielen, selbst unter schwierigen Bedingungen.

Diese Einstellungen lassen sich nicht verordnen und sie sind auch keine stabilen Persönlichkeitseigenschaften. Sie entwickeln sich in unserem Berufsleben und sie verändern sich mit neuen Erfahrungen, neuen Arbeitsplätzen, Veränderungen in Teams etc..

Mit C-R-Q[®] optimieren wir die Einstellungen Ihrer Mitarbeiter!

C-R-Q[®] ist flexibel und individuell und...

- sehr leicht vermittelbar
- wird von Mitarbeitern und Führungskräften gleichermaßen voll akzeptiert
- wirkt in einzelnen Teams wie in konzernweiten Neuausrichtungen
- wirkt in allen Arbeitsfeldern mit internen und externen Kundenkontakten
- wirkt individuell, z.B. auch im persönlichen Coaching, aber ebenso im Team und in der Zusammenarbeit zwischen Teams
- passt zu vielen weiteren Konzepten (z.B. allen Qualitätsmethoden)

Brauchen Sie C-R-Q[®]?

Die Antwort können Sie sich leicht selbst geben: Warten Sie nicht erst auf Kundenbeschwerden, sondern achten Sie darauf, wie Ihre Mitarbeiter (und Führungskräfte) über Kunden (auch über interne) reden, oder ob Dinge, die eigentlich einfach sind oder sogar bereits trainiert wurden, auch umgesetzt werden.

C-R-Q[®]-Lizenztrainer

Aus den hervorragenden Erfahrungen einiger Großprojekte (insgesamt fast 25.000 Teilnehmer) hat die g-t-b erfolgreiche Trainer ausgewählt und ausgebildet, die in ihren Arbeitsfeldern das **C-R-Q[®]-Konzept** selbständig anwenden.

C-R-Q[®]-Planer und C-R-Q[®]-Trainer beraten Sie immer professionell!