

tradu4you gmbh
heinrich-lorenz-str. 15
09120 chemnitz

TEL 03 77 52 / 5 07-0
FAX 03 77 52 / 5 07-11
INFO-HOTLINE 03 77 52 / 5 07-37
INTERNET: www.badegaerten.de
E-MAIL: mail@badegaerten.de

2008-05-28

Referenzschreiben

Die Mitarbeiter sind in unserer Branche eine wichtige Ressource und tragen somit wesentlich zum Erfolg der Badegärten Eibenstock GmbH bei. Kundenorientierung und freundliche sowie die Kundenbedürfnisse erkennende Mitarbeiter sind dabei zentrale Erfolgsfaktoren. Um diese Qualität als USP (Alleinstellungsmerkmal) weiter auszubauen, fördern wir unsere im Kundenkontakt stehenden Mitarbeiter in den Bereich Kundenorientierung und professioneller Umgang mit Kunden und Gästen.

Aus diesem Grund führte die tradu4you® gmbh in unserem Auftrag von Oktober 2007 bis Januar 2008 sehr erfolgreich Mitarbeitertrainings mit anschließendem Mystery Shopping Coaching durch, die speziell auf unsere Unternehmensphilosophie abgestimmt wurden.

Die Mitarbeitertrainings dienten dabei der Sensibilisierung für das Thema Kundenorientierung. Hier wurde vor allem Wissen zu den Themen Persönlichkeit, Kommunikationsfähigkeit, professioneller Umgang mit Gästen, Wahrnehmung von Kundenwünschen und Reklamationsbearbeitung wie z.B. der Umgang mit Beschwerden und Problemen sowie schwierigen Kunden vermittelt.

Das Mystery Shopping Coaching als Coachinginstrument optimiert praxisorientiert und direkt am Kunden den Verkaufs- bzw. Beratungsprozess. Im Zeitraum von November 2007 bis Dezember 2008 wurden in den Badegärten Eibenstock so genannte Testkäufe durchgeführt und anschließend in einem Coachinggespräch gemeinsam mit den Mitarbeitern individuell ausgewertet. Die Mitarbeiter der Badegärten Eibenstock GmbH erhielten somit ein persönliches und vor allem konstruktives Kundenfeedback, bei denen Stärken und Potenziale im Kundenkontakt aber auch Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt werden konnten.

Durch die Trainings sowie das Mystery Shopping Coaching konnten sich unsere Mitarbeiter sowohl in ihren kommunikativen Fähigkeiten als auch in der kundenorientierten Einstellung wesentlich verbessern. Gleichzeitig konnten unsere Mitarbeiter aber auch mehr für die Themen Beratung, Verkauf und Angebot von Zusatzleistungen sensibilisiert werden.

...

Badegärten

Seite 2
zum Referenzschreiben tradu4you

Weiterhin konnten durch den externen Blick wertvolle Hinweise zum Außenauftritt der Badegärten Eibenstock GmbH gewonnen werden. Mit der Umsetzung dieser Hinweise werden wir noch intensiver auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden und Gäste eingehen können.

Auch 2008 setzen wir diese Arbeit mit Trainings der Mitarbeiter und Coaching der Führungskräfte fort, um noch besser den Kundenerwartungen gerecht zu werden.

Bereits seit einigen Jahren arbeiten wir erfolgreich und zielorientiert mit der Firma tradu4you® gmbh vor allem in den Bereichen Mitarbeitertraining und Mitarbeitercoaching zusammen und empfehlen sie daher gern weiter.

Wir danken Frau Uta Reiher und Frau Anne Kamenik sowie dem mitwirkenden Team der tradu4you® gmbh für die sehr gute und professionell geleistete Arbeit.



Hendrik Pötter
Geschäftsführer
Badegärten Eibenstock GmbH