

# Begeisterung als Herzensangelegenheit!

Heart  
Mahsa

Klaus Kobjoll Motivation

Ti was nietje  
Azubieen . . .

Ru Heij

28. 4. 2005

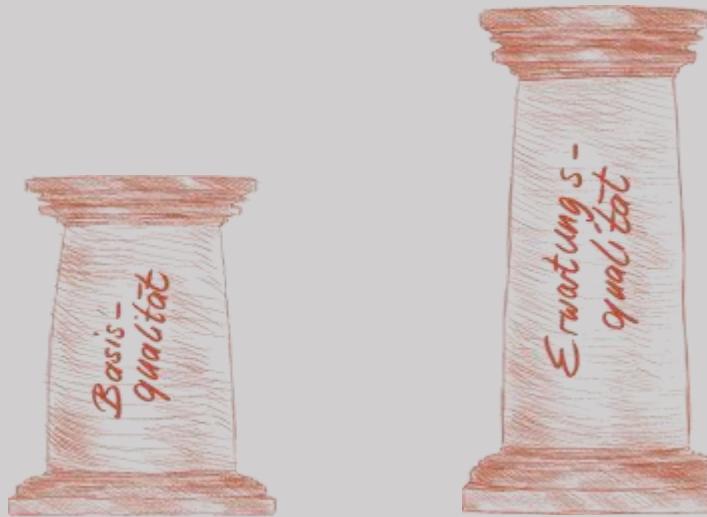
Mahsa

# Die vier Säulen der SERVICEQUALITÄT



**Setzen Kunden  
voraus**

# Die vier Säulen der SERVICEQUALITÄT



Setzen Kunden  
voraus

Ausgelöst durch  
Preis & Image

# Die vier Säulen der SERVICEQUALITÄT



Setzen Kunden  
voraus

Ausgelöst durch  
Preis & Image

Womit Kunden  
nicht rechnen

# Die vier Säulen der SERVICEQUALITÄT



Setzen Kunden  
voraus

Ausgelöst durch  
Preis & Image

Womit Kunden  
nicht rechnen

Resonanz

HOHE EMOTIONALE  
BINDUNG

14 %

GERINGE EMOTIONALE  
BINDUNG

69 %

KEINE EMOTIONALE  
BINDUNG

17 %

# STUFEN DER WERTSCHÄTZUNG



EMPATHIE



TOLERANZ



HÖFLICHKEIT



RESPEKT



AUFMERKSAMKEIT

# WERTSCHÄTZUNGSHINDERNISSE

1. Fehlende Selbstwertschätzung

2. Schlechte Laune

3. Sympathiedefizit

# Ideenblatt

für den Monat: \_\_\_\_\_

T.OHB.INN 03 Version 7

Datum:				

Folgendes ist mir aufgefallen:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mein Lösungsvorschlag lautet:  
\_\_\_\_\_

**Unterstützt diese Idee den Herzlichkeitsfaktor**  
\_\_\_\_\_

**Unterstützt diese Idee den Ökofaktor**  
\_\_\_\_\_

Wenn wir die Veränderung durchführen erreichen wir:

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 0 | Eine Zeitersparnis   | 0 | Eine höhere Kundenzufriedenheit                       |
| 0 | Eine Kosteneinsparung<br>von ca. € _____ im Zeitraum _____ | 0 | Höheres persönliches Wohlbefinden<br>Internetauftritt |

Meinem Vorschlag gebe ich folgende Priorität:A      B      C

Es entstehen Kosten von ca. € \_\_\_\_\_ Die Umsetzung erfolgt am: \_\_\_\_\_

Die Umsetzung erfolgt nicht, weil:  
\_\_\_\_\_

Diesen Monat hat mir besonders gut gefallen:  
\_\_\_\_\_

Diesen Monat hat mich folgendes gestört:  
\_\_\_\_\_

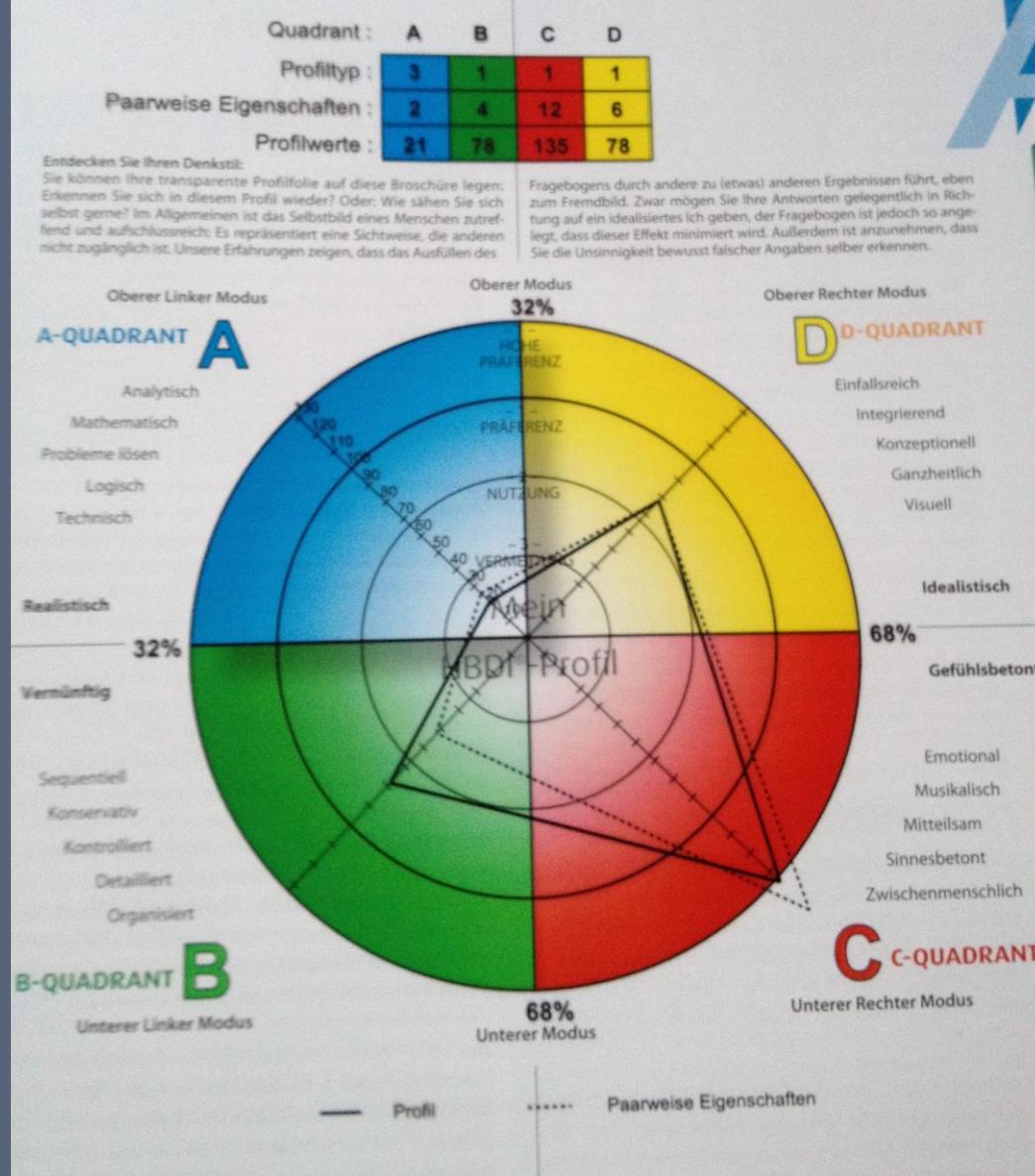
ONE TO ONE Marketing:  
Mir ist aufgefallen, daß Herr/Frau \_\_\_\_\_  
besonders gerne, bzw. besonderen Wert legt auf:  
\_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_ Leistungsbereich: \_\_\_\_\_

 Mahsa

# Zum Verständnis des Whole Brain® Modells

MAHSA AMOUDADASHI



A photograph of a person walking away from the camera on a paved path through a dense forest. The path is lined with trees, and sunlight filters through the leaves, creating dappled light and shadow on the ground.

VIEL FREUDE AUF Ihrem WEG,  
WÜNSCHT VON HERZEN

Mahsa



mahsa\_amoudadashi