

Kapitel 10: Übung

Excellence Orientierung der Ressourcen

■ Bestellannahme bei Mc Donalds

- Welche weltweiten Standards für Service erkennen Sie?
- Vorteile dieser Standards?
- Wann machen solche Standards Sinn?



Kapitel 10: Übung

Excellence Orientierung der Ressourcen



■ Die Baumärkte befinden sich in einem sehr wettbewerbsintensiven Umfeld. Einzelne Baumarktketten versuchen sich mit ihren eigenen Strategien zu differenzieren. BAUHAUS legt auf Service wert und ruft die Kunden dazu auf, den freundlichsten Mitarbeiter zu benennen.

■ Welcher Motivationsform bedient sich BAUHAUS?

■ Was denken Sie, ist die Strategie, die BAUHAUS damit (nach außen und nach innen) verfolgt?

Wählen Sie Ihren freundlichsten Mitarbeiter

Wurden Sie freundlich begrüßt?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Wurden Sie freundlich bedient?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Wie beurteilen Sie die Hilfsbereitschaft?	<input type="radio"/> gut <input type="radio"/> befriedigend <input type="radio"/> unbefriedigend
Wie beurteilen Sie die fachliche Beratung des/der Mitarbeiters/in?	<input type="radio"/> gut <input type="radio"/> befriedigend <input type="radio"/> unbefriedigend
Wurden Sie auf mögliche Alternativen und Zubehör hingewiesen?	<input type="radio"/> gut <input type="radio"/> befriedigend <input type="radio"/> unbefriedigend
Wurden Sie freundlich verabschiedet?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein

Fachzentrum



Kreuzen Sie an

Sie wurden beraten

von

am