TRAINING

COACHING

MYSTERY CHECK

KURZVORTRÄGE

QM-GUIDE **CLAUDIA GERTZ**

Claudia Gertz
Quality Management

ICH HELFE IHNEN DURCH IHREN

QM-DSCHUNGEL

INHALTE

QM-Guide Claudia Gertz → Seite 3

Mystery Checks → Seite 4

Coaching → Seite 6

Training → Seite 8

Kurzvortrag „30 Blitzlichter in 30 Minuten“ → Seite 10

Kurzvortrag „Vom Meckerpott zum Fürsprecher“ → Seite 11

Kurzvortrag „Vom Arbeitstier zum engagierten Kollegen“ → Seite 12

Kurzvortrag „Vom Betriebsblinden zum Hinseher“ → Seite 13

Beratung → Seite 14

Web Check, Kundenbefragungen → Seite 15

Kontakt → Seite 16

Claudia Gertz
Quality Management

IHR WEG DURCH DEN **QM-DSCHUNGEL**

WAS MACHT EIN **QM-GUIDE**?

Als QM-Guide erarbeite ich in der oftmals undurchsichtigen Arbeits- und Unternehmenswelt passende **Quality Management-Maßnahmen**, denn sie haben bemerkenswerten Einfluss auf Prozessqualität und Produktleistungen – und auf die Menschen, die hinter diesen Leistungen stehen.

Seit über 10 Jahren engagiere ich mich mit ganzer Leidenschaft in den Bereichen **Training**, **Coaching**, **Qualitätsmanagement** und **Qualitätssicherung**. Gestützt von Kompetenz und Erfahrung biete ich Ihnen individuelle QM-Lösungen, die zum gewünschten Ziel und der passenden Emotion führen:
Der Freude an positiven Veränderungen.

Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen,
Ihre Claudia Gertz

VITA

Claudia Gertz ...

ist	Bankkauffrau Bankfachwirtin
hat	Ausbildereignungsprüfung Trainerausbildung langjährige Vertriebs- und Führungserfahrung
legt Wert auf	regelmäßige Fortbildungen ein kompetentes Mitarbeiter-Team

MYSTERY CHECK

DER „GEHEIME“ QUALITÄTSCHECK
FÜR IHR UNTERNEHMEN

1. MYSTERY GUEST – ANALYSE

für Hotels und Restaurants
(Akkreditiert und gelistet durch die Deutsche Hotelklassifizierung)

Unsere speziell ausgewählten und geschulten Tester betrachten (unangekündigt) Ihr Unternehmen mit den Augen des Gastes und bewerten die Erlebnisse anhand von vorher mit Ihnen zusammen festgelegten Testkriterien. Die Ergebnispräsentation liefert wertvolle Handlungstipps für eine dauerhafte Kundenzufriedenheit, denn Stärken werden herausgearbeitet und “schlummerndes” Potential erkannt.

2. MYSTERY SHOPPING – TESTKÄUFE

Kriterien auf dem Prüfstand: Freundlichkeit, Fachkompetenz, Abwicklung, Verabschiedung u.a.

3. MYSTERY CALLS – TESTANRUFE

Kriterien auf dem Prüfstand: Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kundenbindung, Fachkompetenz u.a.

4. MYSTERY REPAIR – WERKSTATT-TESTS

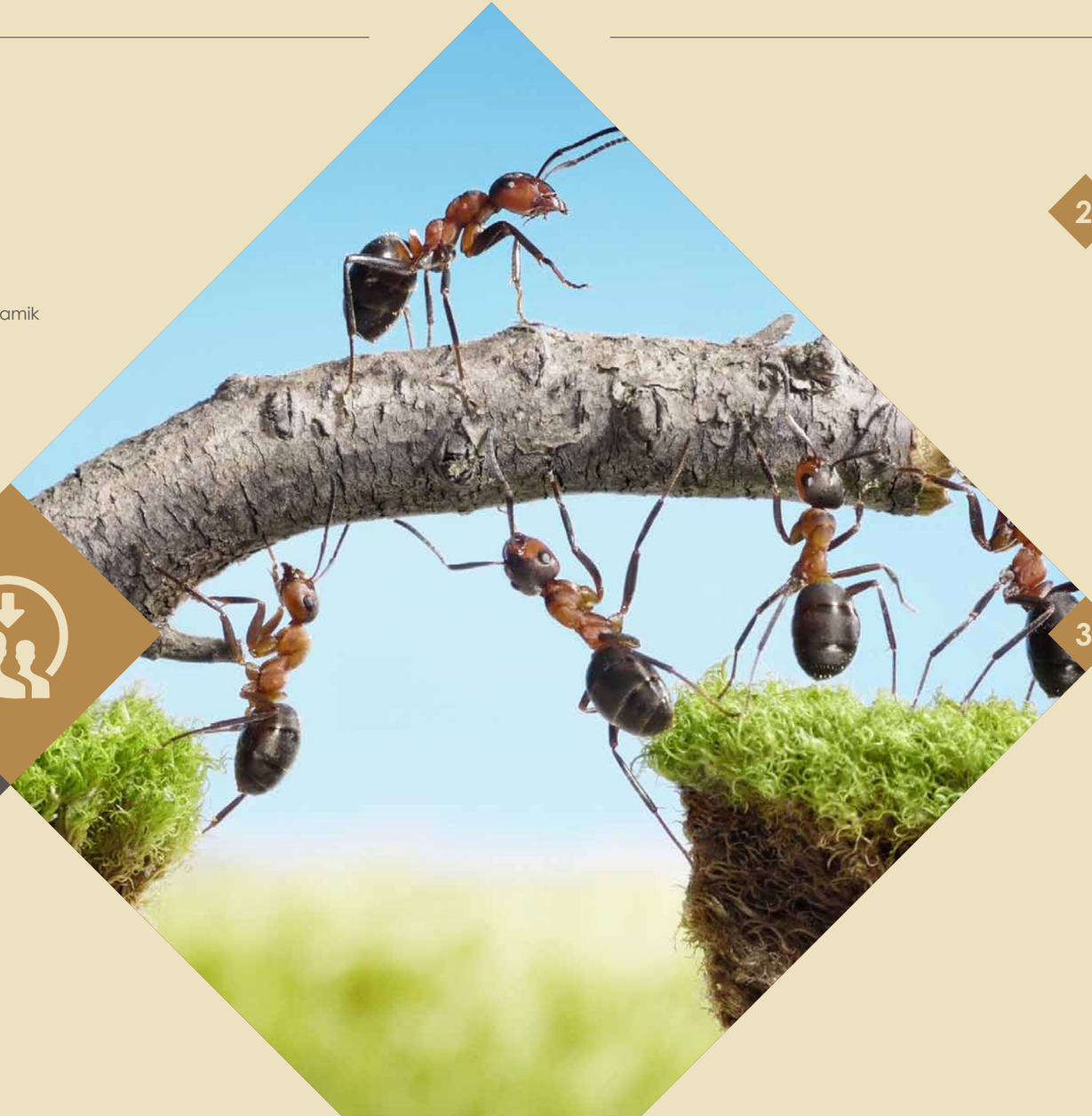
Kriterien auf dem Prüfstand: Erreichbarkeit, Fahrzeugannahme, KFZ-Know-How, Rückmeldegespräch u.a.

COACHING

BERATUNG UND BEGLEITUNG

1. TEAMENTWICKLUNG

- Zusammenarbeit im Team
- Konfliktbesetzte Themen im Team
- Vereinbarung von Spielregeln im Team
- Synergieeffekte im Team nutzen
- Chancen und Gefahren von Gruppendynamik
- „Wir-Gefühl“ stärken



2. VOM KOLLEGEN ZUM CHEF

- Ängste/Befürchtungen thematisieren
- Anforderungen und Aufgaben einer Führungskraft
- Entwicklung eigener Ziele
- Das eigene Führungsverständnis definieren
- Das eigene Stärken- und Schwächenprofil analysieren
- Positionierung als Führungskraft

3. FÜHRUNGSKRÄFTETRAINING UND MITARBEITERFÜHRUNG

- Reflektieren des eigenen Führungsverhaltens
- Wirkung und Beeinflussung des eigenen Führungsverhaltens
- Mitarbeitermotivation
- Zielorientierte Mitarbeitergespräche
- Konstruktive Konfliktlösungen
- Schwierige Mitarbeitergespräche meistern

TRAINING

ZIELE GEMEINSAM ERREICHEN

1. VERKAUFSTRAINING

- Kundenorientiertes Verhalten im Verkauf und Service
- Verkäuferisches Denken und Handeln (cross-selling / up-selling)
- Verkaufschancen nutzen
- Beschwerdemanagement
- Praxistraining am Arbeitsplatz zwecks Optimierung

2. TELEFONTRAINING

- Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens
- Optimiertes Telefonverhalten, um die vereinbarten Ziele zu erreichen
- Das Telefon zur Kundenakquise nutzen
- Training und Coaching am Arbeitsplatz
- Aufbau/Weiterentwicklung eines eigenen Service-Centers (inhouse)

3. TRAINING AM ARBEITSPLATZ (TaA)

- Training in der Praxis – vormachen, mitmachen, nachmachen
- Echtsituationen am Gast/Kunden optimieren
- Stärken herausarbeiten und fördern
- Optimierungspotential herausfinden und direkt umsetzen
- Schnelle Erfolge „feiern“
- Direktes Feedback in der täglichen Arbeitssituation

4. KOMMUNIKATIONSTRAINING

- Wirkungsvoll kommunizieren
- Eigene Kommunikationsstärken entwickeln
- Motivation und Interesse des Gesprächspartners erkennen und nutzen
- Bedeutung der Körpersprache
- Souveräner Umgang und Flexibilität in der Kommunikation
- Aufbau und Formulierung überzeugender Argumente/Nutzen

30 BLITZLICHTER IN 30 MINUTEN

Die schnellsten Tipps für Qualitätsverbesserung in der Hotelbranche

1

Mit den Augen eines Gastes sieht die eigene Hotelwelt manchmal ganz anders aus als hinter der Rezeption, dem Tresen oder in der Küche. Zusammen mit Claudia Gertz setzen Sie die Gastbrille auf und erfahren, worauf Sie im eigenen Betrieb unbedingt ein QM-Auge haben sollten.

Kostenfreier Vortrag!

(im Kreis Ostholstein)
Dauer: 30 Minuten

Kosten
€ 240,-
zzgl. MwSt.

(inkl. Fahrtkosten im Umkreis OH)
Dauer: 1 Stunde

VOM MECKER-POTT ZUM FÜRSPRECHER

Wie Sie Ihre Kunden mit gut gelösten Beschwerden beeindrucken

2

Kunden-Beschwerden sind lästig und ungerecht? Vielleicht...! Vor allem sind sie eine große Chance, Mängel zu entdecken, aus der Welt zu schaffen und damit Ihre Kunden individuell und nachhaltig zufrieden zu stellen. Claudia Gertz verrät in diesem Vortrag Tipps für eine aktive Begegnung mit Beschwerden.

VOM BETRIEBS-BLINDEN ZUM HINSEHER

Wie Mystery Checks in Unternehmen sinnvoll genutzt werden können

3

Ein unabhängiges und dauerhaftes Checksystem ist der beste Weg, eine sehr gute Qualitätssicherheit und damit hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen. Claudia Gertz gibt einen Überblick über die Möglichkeiten und Chancen von Mystery Checks in Unternehmen.

Kosten
€ 240,-
zzgl. MwSt.
(inkl. Fahrtkosten im Umkreis OH)
Dauer: 1 Stunde

VOM ARBEITSTIER ZUM ENGAGIERTEN KOLLEGEN

Welche Faktoren Ihre Mitarbeiter wirklich motivieren

4

Kosten
€ 240,-
zzgl. MwSt.
(inkl. Fahrtkosten im Umkreis OH)
Dauer: 1 Stunde

Ein erfolgreiches Unternehmen wird getragen von motivierten Mitarbeitern. Was ist das Geheimnis hinter einem freundlichen, begeisterungsfähigen und loyalen Team? Claudia Gertz zeigt wirkungsvolle Wege auf, den „täglichen Arbeitswahnsinn" im Unternehmen gemeinsam mit Freude und Engagement zu meistern.

BERATUNG

AUS FREUDE AN POSITIVER VERÄNDERUNG

EINFÜHRUNG BZW. VERBESSERUNG EINES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

Die Einführung und dauerhafte Verbesserung eines entsprechenden Qualitätsmanagementsystems bringt Vorteile für Ihr Unternehmen. Gerne berate ich Sie über die verschiedenen Zertifizierungsmöglichkeiten und unterstütze bei der Vorbereitung der Zertifizierung.
Durch eine entsprechende Zertifizierung erreichen Sie einheitliche Qualitätsstandards, die Optimierung interner Abläufe, Transparenz in Ihrem Unternehmen, hohe Kundenzufriedenheit und entscheidende Wettbewerbsvorteile.

Claudia Gertz
Quality Management

WEB CHECK

ARBEITEN MIT UND AN DER REPUTATION IM INTERNET

Internetbewertungsportale sind ein Tummelplatz unzufriedener Kunden. Schlechte Bewertungen können jedoch verheerende Auswirkungen auf die geschäftliche Zukunft eines Unternehmens haben.
Mit unserem „Web Check“ werten wir aktuelle Webbeiträge über Ihr Unternehmen aus, erkennen eventuelle Defizite in der Qualität der Dienstleistungen und erarbeiten Verbesserungsvorschläge.

INDIVIDUELLE KUNDENBEFRAGUNGEN

KONZEPTION, DURCHFÜHRUNG, AUSWERTUNG

Ein wichtiges Mittel der Kundenbindung ist die Kundenbefragung. Wie zufrieden sind die Kunden wirklich mit den Leistungen? Was sind die Wünsche an das Unternehmen? Wir erarbeiten für Sie durchdachte, intelligente Fragen, die Ihr Unternehmen voranbringen. Denn mit den Erkenntnissen solcher Befragungen lassen sich sehr zielgerichtete Maßnahmen ergreifen. Individuell angepasst an Ihr Unternehmen, unterstützen wir Sie gerne bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen.

SIE MÖCHTEN MEINE ARBEIT UND MICH KENNENLERNEN ?

Gehen Sie jetzt den ersten Schritt und ebnen Sie durch neue Impulse den Weg für positive Veränderungen in Ihrem Unternehmen. Ideal zum Einstieg sind die interessanten Kurzvorträge, ob für interne Meetings Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder auch für größere Branchentreffs.

Sie wünschen sich einen Kurzvortrag zu einem anderen QM-Thema? Sprechen Sie mich gerne an.

CLAUDIA GERTZ
QUALITY MANAGEMENT

Aus Freude an positiver Veränderung

© SECRA GmbH, Sierksdorf

Claudia Gertz
Quality Management

Und so erreichen Sie mich:

CLAUDIA GERTZ
QUALITY MANAGEMENT

Königsberger Straße 6a
23701 Eutin
Telefon: 04521 - 7979667
Fax: 04521 - 7979668

info@gertz-qm.de
www.gertz-qualitymanagement.de
Finden Sie mich auch auf XING