

# **Service-Exzellenz: Mehr Umsatz, Gewinn und Erfolg**

---

**Serviceintelligenz:  
Erfolgsfaktor Nr. 1 für  
Verkauf, Kundenbindung und Karriere**

**Ausgewählte Erfolgsformeln aus dem Vortrag von Stefan F. Gross  
beim Erfolgsideen-Abend der EVENTUS GmbH Wolfenbüttel Steuerberatungsgesellschaft  
am 15.11.2012 in Braunschweig  
- für den persönlichen Gebrauch -**

# Strategische Erkenntnis

**Die Dienstleistungsgesellschaft und  
das Servicezeitalter machen nicht halt ...**

- ▶ **vor Ihrem Unternehmen**
- ▶ **vor Ihrer Tätigkeit**
- ▶ **vor Ihnen ganz persönlich!**

## Vorbild: Japan!

„Geht es um die Qualität von Dienstleistungen, steht Japan unzweifelhaft an der Weltspitze. Dennoch ruhen sich die Japaner nicht auf ihren Lorbeeren aus, sondern streben nach Verbesserungen.“ NZZ 16.6.2011

- Tugenden: Höflichkeit. Ästhetik. Verlässlichkeit.**
- Konzept: Proaktiver Service.**
- Maxime: Persönliche Bemühtheit.**
- Werte: Gesichtgeben und Gesichtwahren.**
- Ergebnis: Effizienzgewinn und Erfolg.**

# Definition Serviceintelligenz

---

## Der Wille und die Befähigung

- ▶ **die Persönlichkeit und die Anliegen eines Partners zu erfassen,**
- ▶ **aus eigenem Antrieb für ihn tätig zu werden,**
- ▶ **einen wirkungsvollen Beitrag zum Erreichen seiner Ziele zu leisten,**
- ▶ **und die Zusammenarbeit für ihn auch zu einem emotionalen Gewinn zu machen.**

# Service-Regel Nr. 1

**Sein individueller Nutzen  
hat für Ihren Partner oberste Priorität !**



- ✓ **Sein Vorankommen.**
- ✓ **Seine Erfolgssicherheit.**
- ✓ **Die Lösung seiner Probleme.**
- ✓ **Sein Gewinn an Zeit und Kraft.**

# **Persönlicher Einsatz**

**macht Sie für Ihren Partner**

- ▶ **zur großen Ausnahme**
- ▶ **zu einer besonderen Persönlichkeit**
- ▶ **zum unverzichtbaren Partner**
- ▶ **zu einem Geschenk des Himmels!**

**Zuverlässigkeit ist der Beweis!**

**Gewissenhaft ✓**

**Glaubwürdig ✓**

**Vertrauenswürdig ✓**

**Empfehlenswert ✓**



# Die Analyse der eigenen Verlässlichkeit

- Ungenaue Auskünfte?
- Unerfüllte Versprechungen?
- Übertriebene Ankündigungen?
- Eingehaltene Zusagen!



# **Respektieren Sie die Individualität Ihres Partners!**

---

- ➔ **Betrachten Sie ihn als Einzelwesen und nicht als Teil einer Menge.**
- ➔ **Behandeln Sie ihn als besondere, unverwechselbare Persönlichkeit.**



**Stefan F. Gross (Dipl.-Kfm.)** ist Managementdozent, Bestsellerautor und einer der renommiertesten Business-Speaker. Seit über 20 Jahren berät er namhafte Unternehmen bei der Gewinnung einer Spitzenstellung bei der Kundenorientierung und Kundenbindung.

Seine Kernthemen sind die Steigerung der Souveränität und Leistungskraft, die professionelle Kommunikation und Kooperation mit beruflichen Partnern und die Verbindung beruflichen Erfolges mit privater Lebensqualität.

Auf diesen Gebieten gilt er als Vordenker. So ist er Schöpfer der Begriffe und Konzeptionen „Beziehungsintelligenz®“, „Persönliche Dienstleistungskultur“, „Life Excellence®“ und „Die Kunst der Leichtigkeit“. Die gleichnamigen Bücher wurden zu Standardwerken. „Beziehungsintelligenz®“ stand 2 Jahre auf den Bestsellerlisten (bis auf Platz 1 in der Schweiz), „Persönliche Dienstleistungskultur“ erreichte ebenfalls monatelang Spitzenplätze. Zudem ist er Lehrbeauftragter und Senior Expert an der Hochschule Aalen im Bereich Service Engineering.

## Literaturliste

„**Beziehungsintelligenz®**“. Verlag Redline. Komplett überarbeitete Neuauflage Oktober 2010. 286 Seiten, EUR 19,90. 2 Jahre auf den deutschen Wirtschafts-Bestsellerlisten, in der Schweiz bis auf Platz 1. In 8 Sprachen übersetzt. (ISBN 978-3-636-01551-8)

„Mit ‘Beziehungsintelligenz’ hat der Autor einen Begriff und eine Konzeption geschaffen, die zeigen, worauf es im Leben und Wirtschaftsleben ankommt. Das Buch beschreibt den Weg zu mehr Erfolg und Lebensqualität.“ **Handelsblatt**

„Je härter der Konkurrenzkampf wird, je mehr sich Produkte und Preise angleichen und je mehr der Druck auf die Unternehmen steigt, desto wichtiger wird ‘Beziehungsintelligenz’.“ **DIE WELT**

„Stefan F. Gross zeigt den Weg über das konkrete Verhalten: Tue dies, meide das. Praktischer geht’s nicht.“ **manager magazin**

„Lebensnah, motivierend und plakativ.“ **Welt am Sonntag**

„**Persönliche Dienstleistungskultur**“. Verlag Redline. 334 Seiten, EUR 24,90 (ISBN 978-3-478-24290-5)

„Der Autor entwickelt ein komplettes Programm für die Gewinnung des Vertrauens und der Zufriedenheit von Kunden und Partnern und für die erfolgreiche Kommunikation und Zusammenarbeit mit ihnen.“

**Absatzwirtschaft**

„Muss man lesen.“ **Euro am Sonntag**

„**Die Kunst der Leichtigkeit. Die 15 wichtigsten Lebenskunst-Strategien für mehr Erfolg und Lebensqualität**“. 2. Auflage. Verlag Redline 2008, 240 Seiten, EUR 19,90. (ISBN 978-3-636-01601-0)

„Stefan F. Gross liefert wirksame und direkt umsetzbare Empfehlungen, wie man seine innere Freiheit wiedergewinnt, sein persönliches Stimmungsbarometer nach oben bringt – und diesen Zustand gewinnbringend einsetzt. Mit Tiefgang und Unterhaltung präsentiert dieser praktische Leitfaden, wie sich Souveränität, Motivation und Tatkraft nachhaltig steigern lassen.“ **Handelszeitung Online & Wall Street Journal**

„Im Buch ‘Die Kunst der Leichtigkeit’ zeigt Gross, wie Sie sofort Ihre Laune heben und nach und nach zu einem wahren Lebenskünstler werden. In jedem Kapitel nennt der Autor Formeln, Strategien und Tipps für mehr Gelassenheit und gegen Stress.“ **Rheinische Post Online**