



## Wie baut man Kundenbindung auf? PersProfile Hospitality, der Weg, den der Marktführer im Bereich Fast Food eingeschlagen hat.

Rolf Roethlisberger Versus Systems SA



With Empathy!

«Wie schafft man eine Kundenbindung?», ist eine sehr einfache Frage, auf die es viele Antworten gibt. Es ist bekannt, dass Kundenbindung viele Vorteile hat. Ein treuer Kunde wird neue Produkte kaufen oder ausprobieren wollen, sich mit der Marke identifizieren, bis er ein regelmäßiger Nachfolger ist.... Wie kann er dann den Kunden überzeugen, wiederzukommen?

Die Qualität des Produkts oder der Dienstleistung, sein Preis und seine Originalität tragen natürlich zur Loyalität bei. Vor allem aber gibt es ein Element, das entscheidend sein wird: den emotionalen Aspekt der menschlichen Beziehung.

Hospitality Cloud

1 / 30

Sie arbeiten an einem Projekt. Welche der folgenden Situationen stört Sie am meisten?

- Eine unerwartete oder kurzfristige Änderung der auszuführenden Aufgaben.
- Die fehlende Begeisterung und die mangelnde Motivation von anderen Personen.
- Die übermäßige Vorsicht anderer am Arbeitsplatz.

### Was hat Emotionalität mit Kundenbindung zu tun?

Eine Beziehung zu schaffen bedeutet, eine gegenseitige Bindung aufzubauen, die auf Vertrauen basiert. Daher ist es wichtig, den Kunden anzusprechen, um seine Motivationen und damit seine eigenen Bedürfnisse im Hinblick auf den Konsum besser zu erkennen.

Dies gilt insbesondere für Berufe des Einzelhandels, der Hotellerie, der Gastronomie, aber auch für Fastfood. Das ist es, was der Weltmarktführer im Bereich Fast Food, McDonald's, versteht.

### McDonald's Ansatz zur Kundenbindung....

Die McDonald's Group und insbesondere ihre Tochtergesellschaft in Italien, McDonald's Italia, verwendet Versus-Produkte für die Auswahl und Entwicklung ihrer Mitarbeiter.

Bei McDonald's Italia zu arbeiten bedeutet, Teil eines Teams von 20.000 Menschen zu sein, die jeden Tag in

Restaurants arbeiten und ihre Leidenschaft für das, was sie tun, einbringen. Jeder von ihnen trägt zum Erfolg des Unternehmens bei. Das ist es, was alle Mitarbeiter gemeinsam haben, jeder mit seiner eigenen Geschichte und seinen unterschiedlichen Bedürfnissen, die mit seinem beruflichen Engagement in Einklang gebracht werden müssen. Sie können Anfänger, berufstätige Mütter, Ausländer oder Menschen auf der Suche nach einer neuen Herausforderung sein.

Und McDonald's ist es gelungen, sie in einen großartigen Teamgeist einzubinden und ihren Initiativ- und Führungsgeist zu fördern.

Der Ansatz basiert, wie in den meisten Unternehmen, auf zwei Grundpfeilern: Auswahl und Ausbildung. Aber auch auf drei klar definierte und priorisierte Kompetenzen: Customer Service, Team Spirit, Initiative und Leadership Spirit.



Drei klar definierte und priorisierte Kompetenzen:

## 1. Kundenempfang

Der erste Kontakt, den der Kunde (mit einem Kapital K) mit dem Arbeitnehmer im Unternehmen haben wird, hat einen entscheidenden Einfluss auf das Urteil, das er über ihn und seinen Arbeitgeber fällen wird. Dies wird sich unweigerlich auf sein Verhalten und die daraus resultierende Beziehung auswirken. Das Einzige, was zählt, ist der Eindruck, den der Kunde mitnimmt. Aktives Zuhören, Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit, Geduld und ein Lächeln sind die Schlüssel zum Erfolg in der Welt der Kundenbeziehungen.

## 2. Teamgeist

Jedes Teammitglied muss sich einbringen und das Beste von sich geben, ohne jedoch der Versuchung nachzugeben, es alleine zu tun: Die Zusammenarbeit ist entscheidend für das optimale Ergebnis. Teamarbeit bedeutet in der Tat, unterschiedliche Energien, Fähigkeiten, Ideen, Visionen, Vorschläge und Lösungen zu haben. Darüber hinaus bedeutet Koordination mit anderen, sich selbst die Möglichkeit zu geben, ständig etwas Neues zu lernen und zu wachsen. Nicht nur in der Arbeit.

## 3. Eigeninitiative und Führungsstärke

Wie in jeder Mannschaftssportart muss es einen Leader geben, der mit gutem Beispiel vorangehen kann. Dieser muss auch in der Lage sein, die Vision des Unternehmens zu vermitteln und sicherzustellen, dass jeder eine klare Vorstellung von seinem Beitrag zum Endziel hat. Aber die Fähigkeit zur Eigeninitiative auf individueller Ebene muss ermittelt und gefördert werden, damit sie in der gemeinsamen Anstrengung, für den Erfolg des gemeinsamen Projekts, ausgeübt werden kann.

## PersProfile Hospitality

Um seine Ziele zu erreichen, hat sich McDonald's Italia für den Einsatz von PersProfile Hospitality entschieden, um das Streben nach Exzellenz und Kundenzufriedenheit weiter zu verfolgen. Zwei Kriterien, die sie zur Nummer eins in der Welt des Fast Food machen.

**Félix Comby & Rolf Röthlisberger**  
Mitglieder der Geschäftsleitung bei  
Versus Systeme SA



Auswertung vom: 06.04.2018  
DELTA

### Didier Dupont

**Persönliche Resultate**

	Empfang	Teamgeist	Initiatives Denken
Erreichte Punkte	27	19	9
Mögliches Maximum	30	30	30

**Graphische Resultate**

**Wie lange hat Dupont Didier gebraucht, um die Fragen zu beantworten?**

Die benötigte Zeit ist an sich nicht entscheidend, sondern nur indikativ. Nach Abzug der Pausenzeit war die Zeit, die Dupont Didier benötigte, um die 30 Antworten zu vervollständigen: 7:30 min.

**Beschreibung der erreichten Stufen**

**Empfang**

In der Gastronomie, Hotellerie und im Einzelhandel ist die Qualität des Empfangs entscheidend, um den Kunden zufrieden zu stellen! Sie ist vor allem der Spiegel des Unternehmens.

Sie haben über 23 von 30 Punkten erreicht.

Großartig: Sie haben alle Voraussetzungen für den Kontakt mit der Öffentlichkeit, für die Gastfreundschaft und die Kundenbeziehungen. Sie verstehen, dass aktives Zuhören, Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit und... Lächeln in diesen Berufen, in denen der Kunde König ist, von grundlegender Bedeutung sind.

Sie denken zu Recht, dass Gastfreundschaft ein Spiegelbild ihres Unternehmens ist.

03/09/18 - 3 - Powered by Versus Systems AG, Genf [www.versus.com](http://www.versus.com)

PersProfile Hospitality wurde gemeinsam mit der italienischen Tochtergesellschaft des Weltmarktführers im Bereich Fast Food, der McDonald's Group, entwickelt.

PersProfile Hospitality besteht aus 30 Fragen, die von Pécub illustriert wurden, und die es ermöglichen, die Fähigkeiten der Mitarbeiter im Kundenempfang, ihren Initiativgeist und ihre Teamfähigkeit zu beurteilen.

Zielgruppe: Einzelhandel, Gastronomie, Hotels, Tourismus, Krankenhäuser, Personalvermittler, Berater und Ausbilder.

PersProfile Hospitality ist eine Cloud-Lösung und ist in Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch verfügbar.

