



BERATUNG

Jedes Unternehmen ist aufgrund der dynamischen Marktveränderungen ständig gefordert, sein hoch differenziertes Produkt- und Servicepotential den Anforderungen und Erwartungen seiner Kunden anzupassen.

Mein ganzheitliches Beratungskonzept baut auf Ihrer unternehmensspezifischen Ausrichtung, dem damit verbundenen Leistungsspektrum und den Erwartungen Ihres Kundenkreises auf. Im Mittelpunkt steht die optimale Motivation und Qualifikation Ihrer Mitarbeiter, deren hohe Einsatzbereitschaft und deren überdurchschnittliches Leistungsniveau Voraussetzung und Garant für den nachhaltigen Erfolg Ihres Unternehmens sind.

BERATUNG - QUALITÄTSMANAGEMENT

Unter Qualitätsmanagement versteht man das systematische Bemühen, den erreichten Qualitätsstandard aufrecht zu erhalten und das Qualitätsniveau zu erhöhen. Organisation, Arbeitsabläufe und Ergebnisse werden regelmäßig nach bestimmten standardisierten Vorgaben dokumentiert, ausgewertet und gegebenenfalls verändert. Qualität bezieht sich dabei sowohl auf die vermarkteten Produkte und Dienstleistungen als auch auf die internen Prozesse des Unternehmens und definiert somit das Maß, an dem das Unternehmen und seine Mitarbeiter gemessen werden.

Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement verhindert ineffiziente Betriebsabläufe, mangelnde Kundenorientierung, Verlust an Qualität, Kunden und Umsatz. Ein entscheidender Schlüssel für das positive Wirken einer ständigen Qualitätskontrolle liegt in der erhöhten Motivation des Managements und der Mitarbeiter. Hierdurch werden Kommunikationsprobleme abgebaut, Kompetenzen klar zugeordnet und Unstimmigkeiten innerhalb des Teams vermieden.

Ziel meiner Beratung ist es, meinen Kunden ihr aktuelles Leistungsniveau zu verdeutlichen, erreichbare Standards zu definieren und durch strukturelle und ablauforientierte Veränderungen ein höheres konstantes Leistungsniveau zu erreichen.

Um dieses Ziel zu erreichen biete ich folgenden Stufenplan an:

- Durchführung und Präsentation einer detaillierten Ist-Analyse aller Unternehmensbereiche
- Identifizierung von Leistungs- und Produktdefiziten
- Definition neuer Ziele, Standards und Betriebsabläufe
- Information und Motivation aller Hierarchieebenen
- Einführung und Training in Theorie und Praxis



- Automatisierung von Kontrollprozessen, um Abweichungen von den Vorgaben zu vermeiden

Klare Definitionen, kurze Entscheidungswege und effiziente Leistungskontrollen sowie hohe Motivation der Mitarbeiter sind die entscheidenden Voraussetzungen, um sich als Unternehmen auf dem großen Mitbewerbermarkt sicher zu platzieren.

BERATUNG - PEOPLE

In der Dienstleistungsbranche bestimmt die Serviceleistung die Qualität des Produktes. Nicht die Anzahl der Mitarbeiter ist für den Erfolg eines Unternehmens entscheidend, sondern deren Fähigkeit, die Firmenphilosophie motiviert und serviceorientiert umzusetzen.

In professionellen Trainingseinheiten werden die Qualifikation und Motivation und damit die Effizienz ihrer Mitarbeiter gesteigert. Dabei stehen folgende Fragestellungen im Fokus:

- Kooperieren Abteilungen miteinander oder blockieren sie sich?
- Ist die Kommunikation zwischen Management und allen Mitarbeitererebenen zielgerichtet?
- Identifizieren sich die Mitarbeiter mit der Firmenphilosophie?
- Erkennen Ihre Mitarbeiter Selbständigkeit als Chance und handeln pro-aktiv?
- Finden alle Mitarbeiter im Umgang mit Kunden und Kollegen zu jeder Gelegenheit den richtigen Ton?
- Sind sich die Mitarbeiter der Verantwortung an ihrem Arbeitsplatz bewusst?
- Spüren Mitarbeiter eine Motivation und sehen Perspektiven innerhalb des Unternehmens?

Bestandteil meiner Beratung sind konkrete Strategien und Lösungen für Ihre Personalarbeit und deren Umsetzung in die Praxis:

- Auswahl, Analyse und Rekrutierung von Mitarbeitern
- Einführung und Einarbeitung
- Mitarbeiterbindung
- Weiterbildung und Training
- On the Job Training, Coaching und Mentoring
- Prozesskontrolle
- Leistungsbeurteilung und Zielvereinbarung
- Outsourcing



BERATUNG – PRODUCT

Häufig sind es die kleinen Details, die den Unterschied ausmachen. Bedürfnisse der Kunden zu kennen, um deren Erwartungen übertreffen zu können, ist die Basis für beste Leistung. Dies kann nur gelingen mit qualifizierten und sensibilisierten Mitarbeitern.

Mein Augenmerk richtet sich deshalb auf jedes Detail Ihres Unternehmens. Oberstes Ziel dabei ist es, für Ihre Zielgruppe bleibende Eindrücke, besondere Erlebnisse und erstklassigen Komfort zu bieten.

BERATUNG – PROFIT

Der Profit eines Dienstleistungsunternehmens hängt wesentlich von den Fähigkeiten der Mitarbeiter ab, die Serviceleistung zielgerichtet dem Kunden anzubieten und zu verkaufen sowie kostenbewusst mit den vorhandenen Ressourcen umzugehen.

Meine Zielsetzung ist, die Mitarbeiter in der Praxis zu außergewöhnlicher Leistungsbereitschaft zu motivieren und ihre Fähigkeiten im Verkauf sowie der Repräsentanz zu optimieren. Durch hohe Motivation und innere Überzeugung werden sie dann ihren Einsatz und den daraus resultierenden Erfolg als den eigenen und den des Unternehmens begreifen.

Durch standardisierte Arbeitsprozesse bieten sich darüber hinaus auch zahlreiche Einsparungsmöglichkeiten an, wie z.B.: effizienter Umgang mit Arbeitsmaterialien, kostenbewusste Einkaufspolitik sowie die Auswahl qualifizierter Lieferanten und Subunternehmen, die den Profit eines Unternehmens beeinflussen.

Gerne berate und begleite ich Sie bei:

- Investitionen
- Einkaufspolitik
- Abschlüssen von Dienstleistungs- und Leasingverträgen
- Lagerkonzepten



BERATUNG – TRAINING

Motivation und Kompetenz bilden die Grundsäulen für serviceorientiertes und professionelles Handeln. Ergänzt durch gefördertes Lernen und neue Perspektiven im Rahmen der Personalentwicklung, lassen sich viele Leistungslücken schließen und Leistungserwartungen realisieren.

In meinen Trainingsprogrammen vermittele ich Ihren Mitarbeitern vor allem Leidenschaft für das Aufgabengebiet. Unter Berücksichtigung Ihrer Firmenphilosophie sowie entsprechender Geschäfts- und Personalbedürfnisse erarbeite ich maßgeschneiderte Seminarkonzepte.

Bestehende oder zukünftige Mitarbeiter werden einzeln, in Gruppen, in der Praxis oder im Seminarraum trainiert. Ziel ist auch hier, dass die Mitarbeiter ihre Unternehmens-Philosophie verinnerlichen und eigenständig zur Wertentwicklung des Unternehmens beitragen.

Alle Seminare biete ich wahlweise auch in englischer Sprache an.

BRANCHEN – AIRLINES

Das weltgewandte und ansprechende Auftreten Ihrer Mitarbeiter ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg Ihrer Fluggesellschaft. Das Personal am Check-in Counter und in der VIP-Lounge repräsentiert bereits im Flughafen die Servicekultur Ihrer Airline. Ihre Mitarbeiter stellen sich täglich neu auf die individuellen Bedürfnisse und anspruchsvollen Erwartungen ihrer internationalen Fluggäste ein.

Nur wer die zeitgemäßen Umgangsformen, Traditionen und Wertvorstellungen des einzelnen Fluggastes kennt, kann den Ansprüchen eines internationalen Gästekreises mit einem hochwertigen Leistungsniveau bei häufig engen Zeitkorridoren bei dennoch charmantem Lächeln gerecht werden.

Auf der Basis eines auf Ihr Unternehmen abgestimmten Kataloges von Dienstleistungsstandards führe ich Ihre Mitarbeiter in die länder- und zielgruppenspezifischen Höflichkeitsformen ein. Ich erweitere ihre Servicekenntnisse und erziele ein höheres Kundenverständnis durch die individuelle Betreuung beim Check in und in der VIP-Lounge. Im Team werden effiziente Organisation, strukturell gesteuerte Dynamik, herausragende Servicequalität und ein professionell geprägter ganz persönlicher Auftritt am Fluggast angestrebt.



BRANCHEN – EVENTS

Gästekreise in der heutigen Erlebniswelt bei einer Firmenveranstaltung oder bei einem ganz persönlichen Anlass erneut verzaubern zu können, erfordert eine stimmungsvolle Atmosphäre, kreativ präsentierte Kulinarik, den auf das Veranstaltungskonzept abgestimmten Sound und einen authentisch glamouröses charmantes Mitarbeiterteam. Um einen solchen Event für den Gast zu einem unvergesslichen Ereignis werden zu lassen, bedarf es einer rechtzeitigen und präzisen Planung der einzelnen Veranstaltungselemente in ihrem Ablauf und einer gezielten Vorbereitung und Einstimmung des Personals.

Gerne begleite ich Ihr eigenes Kompetenzteam bei der Entwicklung einer außergewöhnlichen Konzeption, der nachfolgenden Detailplanung sowie bei den anstehenden Koordinationsaufgaben und Sorge für die professionelle Inszenierung eines herausragenden Gastevents. Alle Mitarbeiter werden ebenfalls ablaufbezogen in ihren Funktionen und Verantwortungsbereichen kompetent eingewiesen und für ihren perfekten Auftritt in dem gewünschten Outfit vorbereitet.

Mein Ziel ist es, dass alle Ihre Vorstellungen entsprechend Ihren Wünsche und Erwartungen brillant realisiert werden.

BRANCHEN – HOTELLERIE

Der Erfolg Ihres Hotels liegt in den Händen Ihrer Mitarbeiter! Eine einzigartige Atmosphäre gepaart mit individueller Aufmerksamkeit für jeden einzelnen Gast und seine speziellen Bedürfnisse, machen den großen Unterschied zu Mitbewerbern der Luxushotellerie erlebbar.

In meiner Arbeit durchlaufe ich alle Abteilungen Ihres Hotels und erstelle nach entsprechender Analyse maßgeschneiderte Seminare, wie z.B. optimale Standardisierung von Arbeitsprozessen, Vermeidung von Fehlverhalten, Motivation und Erhöhung der Fach- und Sozialkompetenz.

Jeder einzelne Mitarbeiter wird von mir einzeln fachlich begutachtet, trainiert und in der Praxis mit entsprechenden Tools aus- und weitergebildet, sodass für ihn, das Hotel und seine Gäste der maximale Gewinn erzielt wird.



BRANCHEN – PAXEN

Zufriedene Patienten steigern Ihren Erfolg und bilden somit die Grundlage für die Inanspruchnahme weiterer Leistungen. In meiner Arbeit stehen der Arzt und sein Team im Mittelpunkt, um die professionellen Behandlungsmethoden mit serviceorientierten Umgangsformen gezielt zu verbinden.

Häufig können Patienten die medizinische qualifizierte Leistung ihres Arztes kaum beurteilen und definieren ihr Vertrauen ausschließlich über die fürsorgliche und persönliche Betreuung in der Praxis. Eine individuelle Bindung zu jedem einzelnen Patienten und seinen Bedürfnissen ist von daher unabdingbar.

Ich begleite Sie in der Praxis, um eine detaillierte Ist-Analyse zu erstellen. Diese ist das Fundament für ein maßgeschneidertes Trainingskonzept, das auf jeden einzelnen Mitarbeiter Ihrer Praxis zugeschnitten ist. Durch eigene Erfahrungen, Gesprächsanalysen und praktische Darstellungen erreichen wir gemeinsam die optimale Präsenz Ihrer Mitarbeiter im Umgang mit Patienten.

BRANCHEN – UNTERNEHMEN

Ihr Unternehmen wird von außen so wahrgenommen, wie es von innen heraus kommuniziert wird. Nicht nur marktgerechte Produkte oder qualifizierte Serviceleistungen sind für den Erfolg Ihres Unternehmens bestimmend. Der gesamte unternehmensspezifische Habitus wird beim Kunden Image prägend durch das Auftreten und den Umgang Ihrer Mitarbeiter gespiegelt.

Gerade auch bedeutende Familienunternehmen, die erfolgreich eine langjährige Tradition pflegen, beabsichtigen die Kontinuität ihrer tradierten Werte über Ihre motivierten Mitarbeiter an die Kunden weiterzugeben. Dies ist nur möglich, wenn alle Hierarchieebenen aus innerer Überzeugung bewährten Zielvorgaben des Unternehmens mit tatkräftigem Engagement und mitreißendem Enthusiasmus folgen.

Meine Beratung verfolgt, ausgehend von individuell definierten Zielsetzungen der Geschäftsleitung, einen integrativen Ansatz. Systematisch coache ich alle Unternehmens- und Kommunikationsebenen mit der Ausrichtung, sie intern mit ihren eigenen Talenten und Stärken zu Höchstleistung zu führen. Blockaden, die den optimalen Einsatz von Mitarbeitern behindern können, werden gemeinsam aufgelöst. Für Ihre Kunden wird jede Servicehandlung gewinnbringend optimiert und durch die Würdigung des messbaren persönlichen Erfolges werden Selbstwert und Überzeugungskraft Ihrer Mitarbeiter deutlich gestärkt.



BRANCHEN – WELLNESS

Ihre Kunden suchen maximale Erholung in häufig komprimierter Zeit. Die Leistung und der Einsatz meist nur eines Mitarbeiters bestimmen das Image und die Wiederinanspruchnahme Ihres Spas.

Durch hygienisch einwandfreie Arbeitsbereiche, spezifizierte Kunden- und Kulturkreisberatung, Professionalität am Telefon, sowie den Einsatz unverwechselbarer „aha-Effekte“ wird eine erstklassige Leistung angeboten.

Behandler und Mitarbeiter werden in meinen Trainings für den Kunden in außergewöhnlicher Serviceleistung umfassend ausgebildet. Verkaufs- und Repräsentationsstrategien werden ebenso wie die standardisierte Ausführung verschiedener Arbeitsabläufe auf Ihren Wunsch hin optimal integriert.

PHILOSOPHIE

Meine Beratungsleistung basiert auf der Überzeugung, dass der wirtschaftliche Erfolg im Dienstleistungssektor entscheidend von der Qualität seiner Mitarbeiter abhängt.

Qualität geht weit über die fachspezifische Kompetenz hinaus: Jeder Mitarbeiter muss - unabhängig von seiner hierarchischen Ebene - sein Unternehmen und dessen Produktpalette überzeugend vertreten. Das fängt bei der inneren Einstellung an und reicht bis zum äußeren Auftreten.

Die optimale Personalentwicklung und Weiterbildung für Mitarbeiter muss deshalb das ideale Verhältnis von hoher Fachkompetenz, überzeugender Persönlichkeit und passioniertem Einsatz anstreben.

Diesem umfassenden Qualitätsanspruch werden Mitarbeiter nur gerecht, wenn sie sich auch emotional mit der Firmenphilosophie und dem Unternehmen identifizieren. Dies zu erreichen, sehe ich als meine Kernkompetenz.



PROFIL

Seit April 2004 berate ich Unternehmen im Bereich Qualitäts-, Personal- und Organisationsmanagement. Meine Qualifikation beruht auf Erfahrungen aus der internationalen Luxus-Hotellerie:

Nach meiner Ausbildung zur Hotelfachfrau im Hamburger 'Hotel Vier Jahreszeiten', sammelte ich 1998 im 'The Pierre Hotel', New York, als Front Office Trainer erste Erfahrungen im Bereich Personalmanagement. Im Jahr 2000 wechselte ich zu 'Four Seasons Hotels & Resorts' in Berlin, wo ich im Human Resources alle Phasen des Personalwesens begleitete und zusätzlich in London eine spezielle Trainerausbildung durchlaufen habe. Als Human Resources Manager wurde mir dann die eigenverantwortliche Leitung der Personalabteilung übertragen und damit die strategische und operative Personalarbeit, die Beratung des Managements in personellen Fragen, Personalentwicklung und Mitarbeiter Coaching, sowie Konzeption und Steuerung von Outsourcing Projekten.

Im August 2004 absolvierte ich den Studiengang ProPer Professional bei der DGFP (Deutsche Gesellschaft für Personalführung) für Aus- und Weiterbildung zur Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Personalmanagement.

Christiane Peters, geboren 12. Juli 1975 in Colombo / Sri Lanka

REFERENZEN

Nachfolgend sehen Sie einen Auszug aus meiner Referenzliste. In einem persönlichen Gespräch erhalten Sie gerne weitere Informationen.

- Bally
- BMW
- CC Capital Consulting GmbH, Köln
- Emirates, Deutschland
- Excelsior Hotel Ernst, Köln
- Fairmont Hotel Vier Jahreszeiten, Hamburg
- Four Seasons Hotels & Resorts, Berlin
- Hotel Astoria, St. Petersburg
- Hotel de Rome, Berlin
- Hotel de Russie, Roma
- Hotel Savoy, Firenze
- ifp - Institut für Personal- und Unternehmensberatung, Köln
- InterContinental Hotel, Düsseldorf



- Jenapharm GmbH, Jena
- Laucala Island Resort, Fiji
- Park Hotel Bremen, Bremen
- Praxis Dr. med. Christiane König, Bremen
- Praxis Dr. med. dent. Elio Adler, Berlin
- Praxis Dr. Monika Zich, Berlin
- Spa und Fitness Club, Hamburg
- Tecis Finanzdienstleistungen, Rheinland
- The Augustine, Prague
- The Charles Hotel, Munich
- The Lowry Hotel, Manchester
- The Rocco Forte Collection
- Verdura Golf & Spa Resort, Sicily
- Villa Kennedy, Frankfurt
- Villa Spa, Frankfurt
- WEIHE Früchte & Salate KG, Berlin

KONTAKT

CL-Consulting
Christiane Peters
Pfalzburger Straße 8
D - 10719 Berlin

Fon/Fax +49 (0) 30 283 888 24

Mobil +49 (0) 177 283 888 2

Email contact@christiane-peters.com

Internet www.cl-consulting.com

Gerne beantworte ich Ihre Fragen in einem persönlichen Gespräch.