

# Dank Kundenorientierung allen einen Schritt voraus

Das "Fit für die Zukunft-Konzept" der PTA



**Gezieltes Training für Mitarbeitende  
mit Kundenkontakt**

# Warum die professionelle Präsenz von Servicetechnikern vor Ort immer mehr Gewicht hat...

- Ein **kundenorientierter Service** ist heute wichtiger denn je – und darum *das Verkaufsargument* für jedes Unternehmen mit wertvollen Gütern
- In Zeiten der Krise steht die Funktionserhaltung und -optimierung von Maschinen und Anlagen im Fokus
- Ein **kundenorientierter Service** ist das erfolgreiche Geschäftsmodell zur Steigerung der Profitabilität!

*Ein kundenorientierter Service generiert beim Kunden (Qualität, Zuverlässigkeit) wie auch bei der Firma (Reputation) Mehrwert.*

→ Hürde und der Hebel beim kundenorientierten Service sind die **Menschen**.  
Der vor Ort geschaffene Mehrwert ist abhängig von derjenigen Person, die den Service ausführt.

↳ Machen Sie Ihre Mitarbeitenden fit,  
um **Kundenorientierung** zu leben!

# Das innovative Konzept der PTA mit PIP<sup>©</sup>

## Der PIP-Trainingsansatz

Kombination von Verhaltenstraining und realitätsnahem Üben mit einem professionellen Interaktionspartner (PIP) mit der Option, ein bestimmtes Verhalten solange einzuüben, „bis es sitzt“.



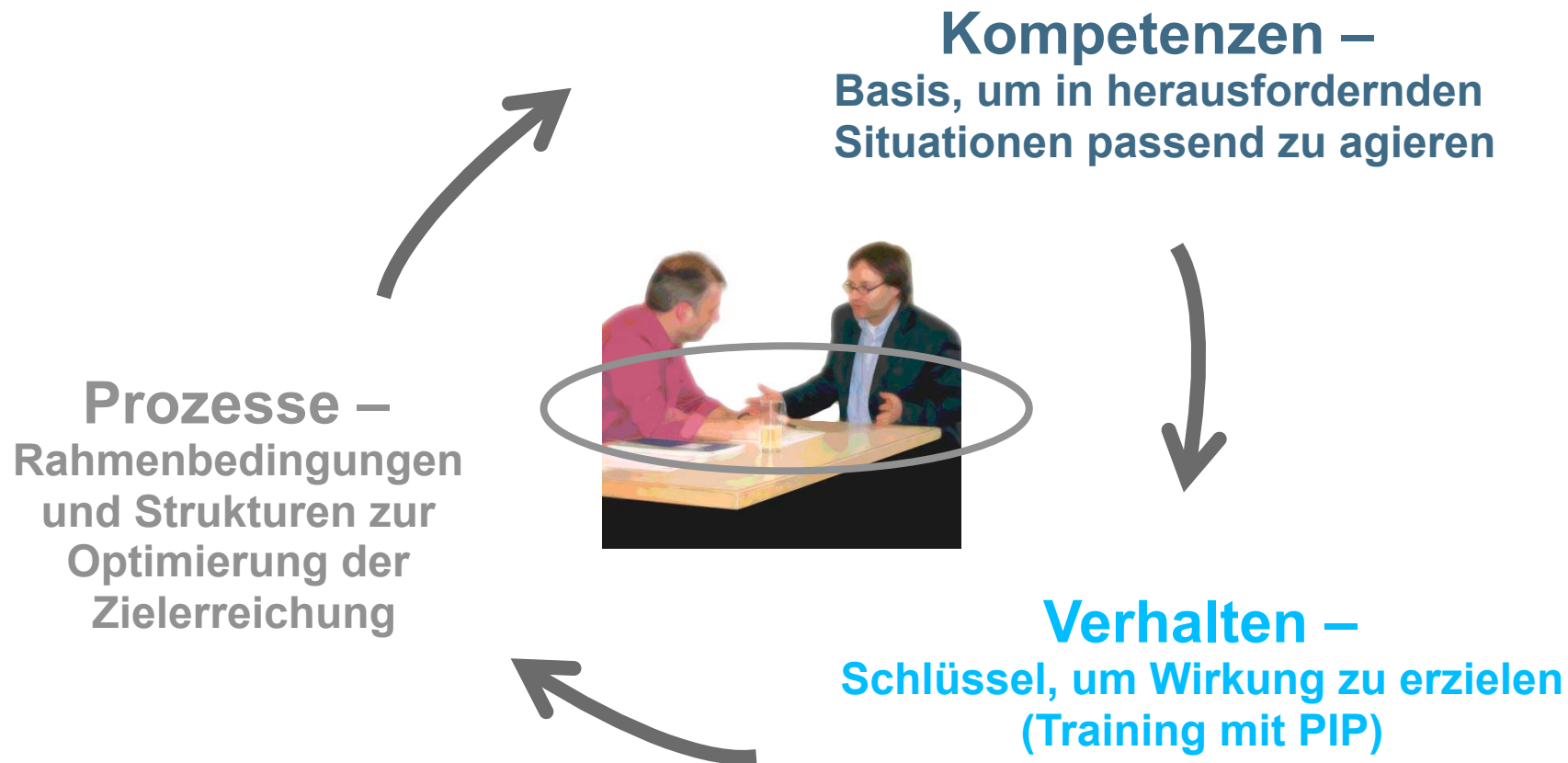
## Neuartigkeit

- Einbettung in ein Gesamtkonzept:  
Rahmenbedingungen, Strukturen und Prozesse
- Integration firmenspezifischer **Kompetenzmodelle**
- Integration **berufsspezifisch typischer und herausfordernder Situationen**

Dieses Vorgehen stellt nicht nur eine effiziente Zielerreichung sicher, sondern schafft gleichzeitig die Basis für wünschenswerte und nachhaltige Veränderungen im Betrieb.

# Einbettung in ein Gesamtkonzept

Das Konzept der PTA verknüpft  
Kompetenzen, **Verhalten** und Prozesse



# Das innovative Konzept der PTA mit PIP<sup>©</sup>

## Beispiel

**Verhaltensbeispiel** *Ein Service-Mitarbeitender ist mit seinen Arbeiten in Verzug. Darauf angesprochen weist er jede Schuld von sich.*

**Dahinterliegende Kompetenz**

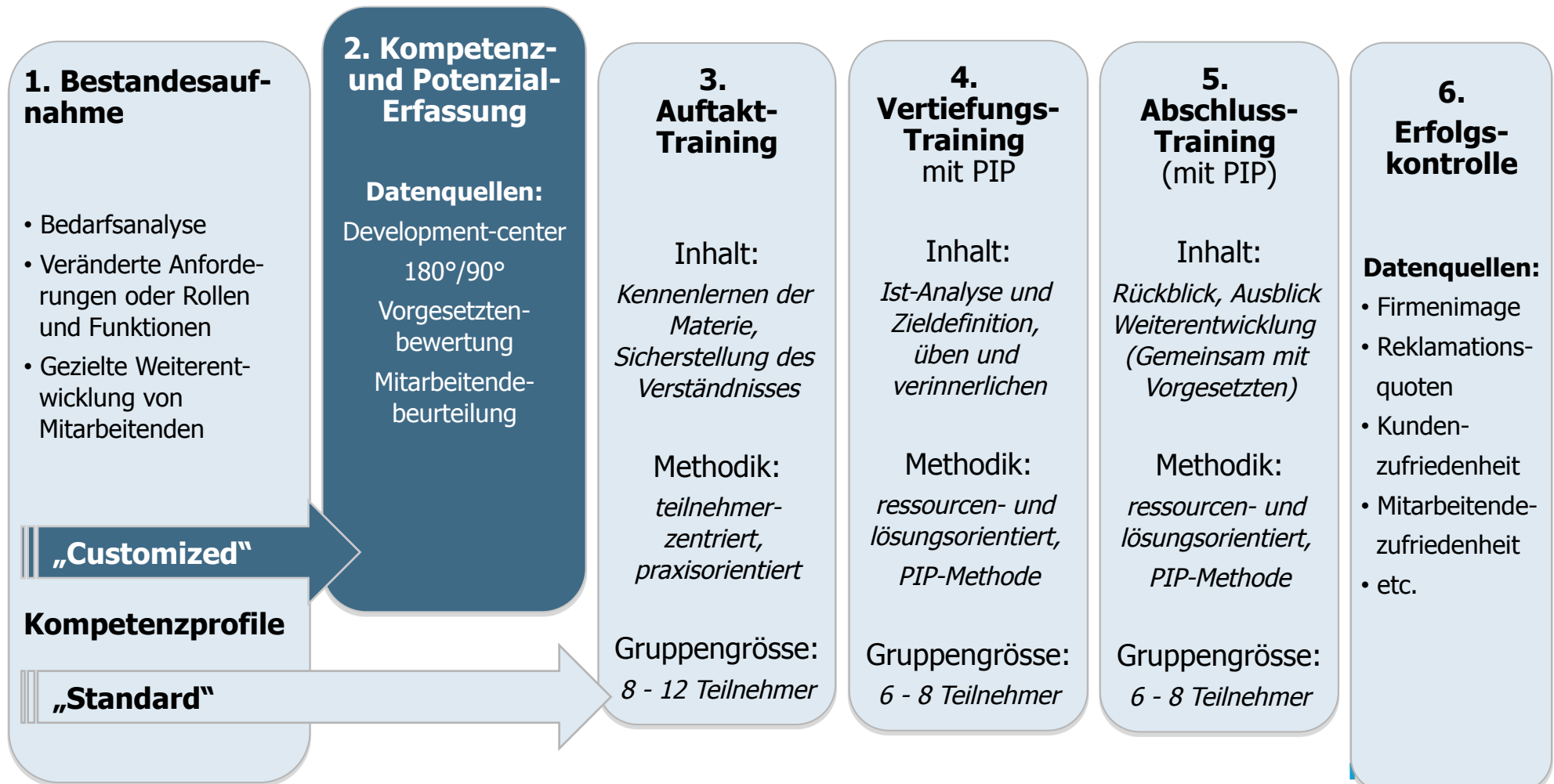
- Selbstinitiative
- Übernahme von Verantwortung

**Trainierbares (erwartetes/ erwünschtes) Verhalten** *Ein Service-Mitarbeitender informiert laufend über den aktuellen Stand der Arbeiten. Er übernimmt Verantwortung für seine Arbeiten, kommuniziert Verzögerungen laufend und leitet entsprechende Massnahmen ab.*

**Lerneffekt**

- Bewusstsein über eigene Wirkung
- Übung in den entsprechenden Kompetenzen
- Annäherung von Selbst- und Fremdbild

# Möglicher Ablauf und Inhalt



# Kontakt

## PTA Praxis für teamorientierte Arbeitsgestaltung GmbH Niederlassungen Zürich und München

PTA Zürich  
Badenerstrasse 109  
8004 Zürich  
+41 (0)44 302 13 06

Wolfgang Bauer  
+41 (0)44 302 13 08

PTA München  
Maria-Nicklisch-Str. 6  
81739 München  
+49 (0)89/606 693 76

Thilo Leipoldt  
+49 (0)173 97 16 283

PTA Köln  
Venloerstrasse 19  
50672 Köln  
+49 (0)89/606 693 76

Lucie Beuerle  
+49 (0)221 921668-0