

peoplebrand[😊]

Service Excellence. Reputation. Customer Loyalty.

Was wir tun

Manager zu Service-Champions trimmen
Mitarbeitende zu Botschaftern entwickeln
Service Excellence intern verankern
Kundenbegeisterung entfachen
Stärkung der Reputation „von innen“

Was Kunden wollen

Differenzierung durch exzellenten Service

Stärkung des guten Rufes

Loyalität von Kunden und Mitarbeitenden

Was es bringt

Involvierte und loyale Mitarbeitende

Zufriedene und profitable Kunden

Stärkung der Reputation

Was wir konkret tun

Analyse, Beratung, Coaching, Training
Workshops und interne Service-Events
Kundenumfragen, Loyalitätsmessungen
Interne Kommunikationsmittel

Was uns unterscheidet

Innovative und „frische“ Produktpalette
Service live erleben und im Alltag leben
Emotional, „hands-on“ und nachhaltig
Erlebnis- und ergebnisorientiert

Produkte

Kundenerlebnis

Service Tube

Video-Interviews zu Service-Erlebnissen

Touchpoint Trophy

Customer Touchpoint Workshop

Sneak & Peek

Shopping bei der Konkurrenz mit Auswertung

Service Safari

Ausschwärmen und Service-Beispiele einfangen

Team Trainings

Service Theatre

Serviceverhalten spielend verankern

Extra Mile Day

«Extrameile»-Tages-Workshop im Team

Service Star

Service Performance-Event mit Jury

Recovery Day

Reklamations-Trainingsmodul

Strategie

Service Frame

Service Excellence Strategie-Tagung

Promise & Perform

Kundenversprechen Workshop

Service Keynote

Internes Gastreferat zu Service Excellence

Analyse

Loyola Metrics

Kundenumfrage nach System NPS

Mystery Mastery

Mystery Checks (fremd und eigen)

Coaching für Führungskräfte

Service Kick

Dienst-leisten im 5-Sterne-Hotel

Eat what you cook

Fronterlebnisse für Führungskräfte

Service Talk

Interner Service Excellence Talk mit Gast

Service Parcours

Service-Zirkeltraining mit 8 Stationen

Wer für uns arbeitet

Prof. Dr. Christian Coenen Strategie

Thomas Freitag Coach

Oliver Frommenwiler Projektleitung

Steven Loepfe Coach

Philippe Vetterli Projektleitung

Kunden



Projekte

Balzers	Strategie, Service Frame
BICO	Strategie, Loyola Metrics
Ivoclar	Story Star
Petroplus	Story Star
ricardo	Promise & Perform

Projekte

Roche	Service Kick, Service Theatre
Schibli	Mystery Mastery, Service Talk
SRB	Strategie, Promise & Perform
Ypsomed	Strategie, Story Star

Danke. 😊

www.loepfe.ch