

Forrer Lombriser & Partner



Strategie- und Projektmanagement



Ausblick auf Verbesserungspotenzial - mit DLQ-Check

Ihre Dienstleistungsqualität
auf dem Weg zur Perfektion

DLQ-Check

einfach – ergebnisorientiert – nützlich

Als Prozessbegleiter und inhaltlicher «Sparring Partner» führen wir mit Ihnen einen eintägigen Workshop durch.

- 1 Selbstevaluation:** Sie bewerten mit Ihrem Team, wie gut Ihre Dienstleistungsqualität heute ist. Grundlage dazu ist ein eigens entwickelter theoriegestützter Fragebogen.
- 2 Evaluationsergebnisse:** Wir werten die Fragebogen aus und stellen Ihnen die Ergebnisse der Selbstevaluation vor.
- 3 Handlungsfelder:** Sie leiten in Gruppen die möglichen Handlungsfelder zur Verbesserung Ihrer Dienstleistungsqualität ab und stellen Ihre Ergebnisse vor.
- 4 Priorisierung:** Wir legen gemeinsam eine Reihenfolge fest, in der Sie die definierten Handlungsfelder bearbeiten.
- 5 Weiteres Vorgehen:** Wir klären gemeinsam, wie die priorisierten Handlungsfelder bearbeitet werden.

Sie erkennen Verbesserungspotenziale für Ihre Dienstleistungsqualität. Mit dem von uns entwickelten Instrument DLQ-Check helfen wir Ihnen, die wesentlichen Handlungsfelder anzugehen.

Ablauf

1

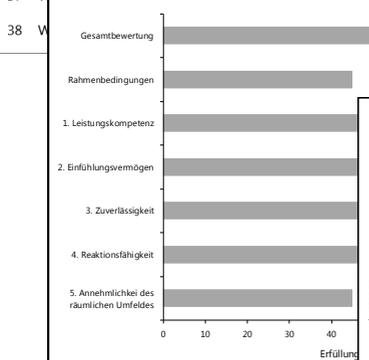
Leistungskompetenz

Leistungskompetenz beschreibt die Fähigkeit der Organisation, ein konkretes Anliegen bzw. einen Kundenwunsch zu erfüllen oder ein Kundenproblem zu lösen. Um dies kompetent zu erledigen, benötigen die Mitarbeitenden der Organisation das entsprechende Wissen (Fähigkeiten, Fertigkeiten, Know-how). Die Organisation muss zudem fähig sein, dieses vorhandene Wissen der Mitarbeitenden für die Leistungserbringung einzusetzen und diese Wissensbasis ständig weiterzuentwickeln.

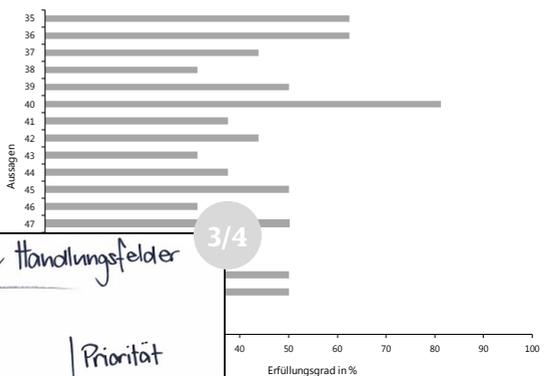
- 35 Zur Sicherstellung einer hohen Leistungskompetenz leiten wir aus der Strategie entsprechende Ziele und Massnahmen ab.
- 36 Unsere Mitarbeitenden werden gezielt aus- und weitergebildet, damit diese

	Erfüllungsgrad				
	0%	25%	50%	75%	100%
Trifft überhaupt nicht zu					
Trifft mehrheitlich nicht zu					
Trifft teilweise zu					
Trifft mehrheitlich zu					
Trifft vollständig zu					
Nicht beurteilbar					

DLQ-Check – Gesamtbewertung



DLQ-Check – Auswertung 1. Leistungskompetenz



Zu bearbeitende Handlungsfelder

Handlungsfelder	Priorität
Interne Termine vielfach nicht eingehalten	3.
Ungenügende Erreichbarkeit für Kunden (Telefon & Email)	1.
Empfangsbereich für Kunden nicht einladend	2.

3/4

2b

Erfüllungsgrad in %

Ihr Partner

Nennen Sie uns bitte nicht Unternehmensberater...

...denn unser Engagement geht weit über das hinaus, was Sie bisher von einem Beratungsspezialisten erwarten durften. Wir gehen näher ran, beraten tiefer, sind für Sie berechenbar, absolut zuverlässig und termintreu. Gemeinsam mit Ihnen und Ihren Mitarbeitenden erarbeiten wir wissenschaftlich fundierte Entscheidungsgrundlagen für zielgerichtete, tragfähige Lösungen.

Sie profitieren direkt von unserer anerkannten Fachkompetenz und langjährigen Praxiserfahrung aus über 300 erfolgreichen Projekten. Wir bündeln Ihre und unsere Kompetenzen und bilden so ein Team, das nur schwer zu schlagen ist.

Der nächste Schritt zum Erfolg liegt nun an Ihnen.

Ihre Investition

Die Kosten: CHF 5'000.- inkl. Buch (exkl. MwSt)

Der zeitliche Beitrag: 1 Workshop-Tag

Rückfragen und Kontakt

Forrer Lombriser & Partner AG
Pestalozzistrasse 2, Postfach 634, 9001 St.Gallen
Telefon 071 272 65 65

info@forrer-lombriser.ch
www.forrer-lombriser.ch

