



Kategorie	Personalentwicklung/Qualifizierung – Nr. 04
Projekttitle	Kunde im Fokus: Exzellenz durch Empathie
Zusammenfassung des Projektes	Unser höchstes Ziel ist der loyale Kunde. Doch Loyalität erreicht man nicht über mehr Fachkompetenz im Kundenkontakt. Es sind Wertschätzung und Empathie, die einen Unterschied machen – bei Kunden wie Mitarbeitern. Um diese Werte im gesamten Unternehmen zu leben, haben wir die Initiative Exzellenz durch Empathie ins Leben gerufen. Wir setzen auf Emotionen und Empathie (Sehen -> Fühlen -> Verändern). Denn Menschen verändern sich nicht, weil sie etwas verstanden haben, sondern weil sie von etwas berührt werden. Unser innovatives Blended-Learning-Konzept bietet einen Mix aus analogen, digitalen und Face-to-Face Maßnahmen zu Themen der Kundenkommunikation. Die Highlights: interaktive E-Learnings mit Avatar und persönliche Telefon-Coachings durch Telefon-Lotsen. Dank des Multi-Channel-Ansatzes durchdringt das Konzept den Konzern nachhaltig auf allen Ebenen.

ALTE LEIPZIGER – HALLESCHE Konzern
Reinsburgstraße 10
70178 Stuttgart

Ansprechpartnerin:
Frau Bettina Müschen
Tel. 0711 6603 3352
bettina.mueschen@hallesche.de