



## Kundenbegeisterung erfordert Mitarbeiterbegeisterung

Begeisterte Kunden binden sich an «ihre» Marken, fragen mehr Produkte oder Dienstleistungen nach, verzeihen Fehler und empfehlen ihre bevorzugten Anbieter weiter. Voraussetzung für begeisterte Kunden sind begeisterte Mitarbeitende. Denn nur wer auf den eigenen Arbeitgeber stolz ist und inspirierend geführt wird, geht für Kunden die Extrameile und begeistert diese mit Leistung und Leidenschaft. Von Alexander Villiger

**E**in Geschäftsmodell, das zufriedene Kunden ins Zentrum stellt, beauftragt sämtliche Mitarbeitenden, die Kundenbedürfnisse als Ausgangspunkt ihrer Arbeit zu interpretieren. Marketing wird zur Grundausrichtung des Unternehmens, da sämtliche Funktionen einen Beitrag zum positiven Käuferlebnis leisten – entweder in Form einer kompetenten Beratung im direkten Kontakt oder durch das Entwickeln bedürfnisgerechter Dienstleistungen im Backoffice. Es gilt also, die Einstellung und Verhaltensweise aller Mitarbeitenden so auszurichten, dass sich diese täglich fragen, welchen Beitrag sie zu positiven Kundenerlebnissen leisten können.

### Markenführung: Ein Versprechen abgeben

Der Markenführung kommt zunächst die Aufgabe zu, potenziellen Kunden aufzuzeigen, welchen Nutzen sie von einer Zusammenarbeit mit dem Anbieter haben. Das Markenversprechen ist so zu gestalten, dass es einerseits zum Unternehmen passt, also von den Mitarbeitenden eingelöst werden kann. Zum anderen soll es dem Betrieb in der Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden einen einzigartigen Platz einräumen («Positionierung») sowie von der Leistung der Wettbewerber abgrenzen («Differenzierung»).



Moderne Führungskonzepte helfen, Mitarbeitende und Kunden zu begeistern.

Bild zvg

### Gelebte Kundenorientierung: Das Versprechen einlösen

Um eine tragfähige Partnerschaft zu erreichen, gilt es sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden das Markenversprechen bei jedem Kundenkontakt einlösen. Damit sich alle in ihrem Verhalten aus dem gesamten Unternehmen heraus daran orientieren können, ist es wichtig, die Markenwerte der ganzen Belegschaft näherzubringen. Idealerweise erhalten die

Mitarbeitenden an entsprechenden Anlässen die Gelegenheit, die Strategie der Markenführung zu verstehen, die Werte zu verinnerlichen und ihren Beitrag zum Kundenerlebnis zu erkennen. So können sie das Versprechen täglich authentisch leben.

### Von Kundenorientierung zu Kundenbegeisterung: Kunden zu Fans machen

Gelingt es im Zuge der Markeninszenie-

rung, die Gefühlswelt und Werteebene der (potenziellen) Kunden mit positiven Emotionen anzusprechen, kann eine innere Bindung zur Marke erfolgen.

Wenn Mitarbeitende Markenversprechen einlösen, entsteht Kundenzufriedenheit, da die geschürten Erwartungen erfüllt werden. Begeisterung entsteht jedoch erst dann, wenn es gelingt, die Erwartungen der Kundschaft zu übertreffen

und sie mit unerwarteten Aufmerksamkeiten zu verblüffen. Wenn die Mitarbeitenden die «Moments of Truth» erkennen und Kundinnen und Kunden mit einer kleinen Geste spontan und authentisch überraschen, entsteht Begeisterung, weil diese sich gesehen und wertgeschätzt fühlen. Eine solche Einstellung kann jedoch nicht angeordnet werden. Sie entsteht aus einer inneren Haltung, aus der Kultur des Unternehmens heraus. Denn: So wie wir mit den Mitarbeitenden umgehen, werden diese wiederum mit den Kunden umgehen.

### Mitarbeiterbegeisterung: Bedeutung von Führung und Kultur

Voraussetzung für begeisterte Kunden sind begeisterte Mitarbeitende. Über solche verfügen Unternehmen mit einer entsprechenden Kultur. Also jene, die ihren Angestellten vertrauen, Sinn vermitteln, inspirierend führen, Erfolge würdigen und moderne Arbeitsbedingungen bieten. Nur wenn die Mitarbeitenden stolz sind auf ihren Arbeitgeber, sich mit den Markenwerten identifizieren, Freiraum und Kompetenzen erhalten und sich für Kundenanliegen ins Zeug legen, werden sie die erforderlichen positiven Energien mobilisieren.

■ Alexander Villiger ist Leiter Personal der Graubündner Kantonalbank ([gkb.ch/jobs](http://gkb.ch/jobs)).

## Arbeiten in der Region

**SGO** Stiftung  
Gesundheitsversorgung  
Oberengadin

[www.alterszentren-oberengadin.ch](http://www.alterszentren-oberengadin.ch)

Die Stiftung Gesundheitsversorgung Oberengadin ist mit dem grössten Spital Südbündens, den Alterszentren Promulins und Du Lac sowie mit der Spitex Oberengadin in Samedan für die medizinische Grundversorgung der Bevölkerung und der Gäste verantwortlich.

Zur Ergänzung unserer Pflgeteams in den **Alterszentren Promulins in Samedan** und **Du Lac in St. Moritz** suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung in unterschiedlichen Beschäftigungsgraden

### Assistenzpersonal SRK

### Fachfrau/Fachmann Gesundheit EFZ

### Dipl. Pflegefachfrau/Pflegefachmann HF/FH

#### Ihr Profil

- Assistenzpersonal mit SRK-Kurs oder der Motivation, diesen zeitnah zu absolvieren
- Fachfrau/Fachmann Gesundheit EFZ oder entsprechendes Diplom mit Schweizer Anerkennung (SRK)
- Pflegefachfrau/Pflegefachmann HF/FH oder entsprechendes Diplom mit Schweizer Anerkennung (SRK)
- gute Kommunikationsfähigkeiten in Deutsch
- empathische Persönlichkeit mit Verständnis für die verschiedenen Facetten des Alters

#### Ihre Aufgaben

- Erfassen der Ressourcen und Bedürfnisse der Bewohnenden
- Mitverantwortung für eine familiäre und einladende Wohn- und Arbeitsatmosphäre
- Mitwirkung bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Institution (Umsetzen von Neuerungen, Teilnahme an Weiterbildungen, Mitarbeit in Arbeitsgruppen, Fördern einer konstruktiven Fehlerkultur)
- berufsspezifische Aufgaben, Ausführen von Massnahmen und Übernahme von Verantwortung

#### Wir bieten

- eine sorgfältige Einführung in das neue Arbeitsfeld
- ein vielseitiges und abwechslungsreiches Aufgabengebiet in einem motivierten Team

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne Frau Gabriela Alijew, Zentrumsleitung Alterszentren, [Gabriela.Alijew@oeaz.ch](mailto:Gabriela.Alijew@oeaz.ch) oder Tel. +41 (0)81 851 01 20.

Ihre vollständige Bewerbung senden Sie elektronisch (PDF-Unterlagen) an [personal@spital.net](mailto:personal@spital.net)

Wir freuen uns, Sie kennen zu lernen!

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir

**Kundenmaurer:innen (100%)**

Detaillierte Informationen unter [www.luzibau.ch](http://www.luzibau.ch)

Luzi Bau AG | 7432 Zillis  
Th. Petrig 079 642 88 46  
[info@luzibau.ch](mailto:info@luzibau.ch)

Gemeinde  Furna

Wir suchen ein **initiatives, motiviertes und Team** für eine interessante, verantwortungsvolle Aufgabe, total 90 – 100%:

**GEMEINDESCHREIBER:IN, 50 – 70%**  
**STV. GEMEINDESCHREIBER:IN, 30 – 50%**

#### Wir bieten:

- Vielseitige, selbstständige Tätigkeit mit Verantwortung
- Die Chance, sich aktiv in Projekte einzubringen
- Fortschrittliche Arbeitsbedingungen, flexible Arbeitszeit
- Übergesetzliche Beteiligung an die Sozialversicherung
- Unterstützung von berufsorientierten Weiterbildungen

Weitere Informationen finden Sie unter dem QR-Code:



 **WIR SUCHEN DICH!**

### SANITÄRINSTALLATEUR / HEIZUNGSINSTALLATEUR

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir ab Frühling 2025 oder nach Vereinbarung gelernte Sanitär- / Heizungsinstallateure.

#### Was wir bieten:

- Interessante, herausfordernde und vielseitige Aufgaben
- Möglichkeit zum selbständigen Arbeiten mit Verantwortung in eigene Projekte
- Ein motiviertes Team
- Arbeit in der Engadiner Bergwelt

#### Deine Aufgaben:

- Allg. Sanitär- und Heizungsarbeiten
- Service- und Reparaturarbeiten an Sanitär- und Heizungsanlagen
- Instandhaltung und Wartungsarbeiten
- Vorfabrikationsarbeiten in der Werkstatt

#### Dein Profil:

- Abgeschlossene Lehre als Sanitärinstallateur EFZ oder Heizungsinstallateur EFZ
- Führerschein Kat. B
- Anhängerprüfung von Vorteil
- Genaue, zuverlässige und selbständige Arbeitsweise
- Guter und respektvoller Umgang mit Kunden und Arbeitskollegen

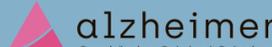
Haben wir dein Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns über deine Kontaktaufnahme

Albert Mayer Scuol AG / Pütvia 242, 7550 Scuol  
[a.mayerhaustechnik@bluewin.ch](mailto:a.mayerhaustechnik@bluewin.ch) / Tel. 081 864 18 42

Ein Tag zum Vergessen?

081 253 91 40

 **alzheimer**  
Graubünden Grigioni Grischun