

DIE EDISON-METHODE LIGHT

Verkürzter Auszug aus der Neuauflage unseres Buches:
Service ist sexy! / Gabler Verlag

„Sie können diesen Prozess natürlich auch aktiv unterstützen. Dazu laden wir Sie zur Edison-Methode ein. Uns ist bewusst, dass Sie als Unternehmerin oder Unternehmer nicht hauptberuflich Erfinder sind. Deshalb haben wir uns erlaubt, diese Methode zu verkürzen und neu zu interpretieren. Edison möge uns verzeihen! Das hier ist sozusagen die Edison-Methode light:

Erster Schritt:

„Ich finde heraus, was die Welt braucht. Dann erfinde ich es.“ Thomas Alva Edison

Überlegen Sie also, was Ihre Kunden brauchen. Was sind die Probleme Ihrer Kunden? Was liegt Ihren Kunden im Magen? Wo drückt der Schuh? Hängen Sie ein Plakat auf, auf dem genau diese Frage gestellt wird. Laden Sie Ihre Mitarbeiter ein mitzumachen und Ideen, Fragen, Impulse, Inspirationen, Kreatives und Absurdes aufzuschreiben.

Zweiter Schritt:

„Ich sauge Ideen aus jeder Quelle auf. Eigentlich bin ich eher ein Schwamm als ein Erfinder“ Thomas Alva Edison

Nun geht es darum, ein Problem auszuwählen und für dieses Problem wiederum Ideen, Fragen, Impulse, Inspirationen, Kreatives und Absurdes aufzusaugen und aufzuschreiben. Wenn die Wahrnehmung geschärft ist, hören Sie vielleicht einen Hinweis in einem Gespräch mit einem Kollegen, Sie lesen etwas in einer Zeitschrift, schnappen in einer Fernseh-Reportage eine Spur auf oder sehen auf einer Messe eine Lösungsinspiration.

Immer wenn Sie am Plakat vorbei gehen, lesen Sie alles, was da steht. Vielleicht machen Sie die eine oder andere Verbindung oder Ergänzung. Das dürfen übrigens Ihre Mitarbeiter auch. Chaos ist erwünscht, weil chaotisch-kreative Kommunikation entsteht.

Eines Tages werfen Sie wieder einmal einen Blick auf das Plakat und da plötzlich, die Erleuchtung! Sie setzen sich sofort hin und beginnen zu planen.

3. Schritt:

„Erfolg hat nur, wer etwas tut, während er auf den Erfolg wartet.“ Thomas Alva Edison

Sie entwickeln ein Lösungskonzept aus der Idee ...Es ist erfolgreich. Super! Eine Service-Innovation ist geboren.“

SERVICE IST SEXY!

Johann und Norbert Beck

Service ist auf dem Vormarsch! Für viele Unternehmen, allen voran die kleineren und mittelständischen Unternehmen, ist der Aufbau eines individuellen Service-Angebots die einzige Möglichkeit, gegenüber dem Wettbewerb zu punkten. Exzellenter Service wird zur Überlebensstrategie.

Johann Beck und Norbert Beck, beide erfahrene Trainer und Dozenten, zeigen in „Service ist sexy“ an vielen praktischen Beispielen, wie es Ihnen gelingt, eine unverwechselbare Service-Marke zu schaffen. Sie erfahren, wie Sie

- eine erfolgreiche Service-Strategie entwickeln,
- Schritt für Schritt Ihre Service-Marke aufbauen,
- mit pfiffigen Service-Leistungen Ihre Umsätze steigern und Kunden zu Fans machen.

Mit den Übungen am Ende jedes Kapitels und 10 Service-Design-Regeln wird die Umsetzung in Ihrem Unternehmen zum Kinderspiel!

Ein unterhaltsam geschriebenes Buch mit fundiertem Handlungswissen. Unverzichtbar für alle, die sich durch einzigartigen Service einen Wettbewerbsvorsprung sichern wollen.

Eine Empfehlung der Zeitschrift Sales Business

Preis inkl. MwSt. **34,90 EUR**

[>>> zur Bestellung \(http://www.metatrain.de/bestellformular.html \)](http://www.metatrain.de/bestellformular.html)

