



TRAININGS & CONSULTING

BEST CUSTOMER EXPERIENCE

01

DER WEG ZUM BESTMÖGLICHEN KUNDENERLEBNIS

Das Kerngeschäft haben Unternehmen in der Regel im Griff – doch wie steht es um die Bereiche, in denen sie mit den Kundinnen und Kunden in Kontakt treten, sie begrüßen, überraschend betreuen und sicherstellen, dass sie sich rundum wohl fühlen?

Diese werden von Unternehmen häufig sekundär behandelt, sind aber von essenzieller Bedeutung für den langfristigen Erfolg. Denn: Sie schaffen richtige Mehrwerte und differenzieren ein Unternehmen von deren Mitbewerbern, erzeugen Kundenzufriedenheit, Loyalität zum Brand sowie positive Emotionen gegenüber der Marke.

Die Schweizerische Hotelfachschule Luzern – kurz SHL – bietet im Rahmen des Hospitality Kompetenzzentrums massgeschneiderte Trainings-, Beratungs- und Unterstützungsleistungen, die Unternehmen aus ganz unterschiedlichen Branchen dabei helfen, deren Service- und Dienstleistungsorientierung unter die Lupe zu nehmen, zu schulen und richtig zu inszenieren.



Die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern ist das einzigartige Kompetenzzentrum für anwendungs- und praxisorientiertes Hospitality Management mit nationaler und internationaler Anerkennung.

02

KUNDENSTIMMEN



«Das Ausbildungsprogramm der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern, welches unsere Mitarbeitenden an der Kundenfront seit nun gut fünf Jahren besuchen, stösst auf grosse Begeisterung. Wir sind überzeugt, dass wir durch die Inputs der SHL einen grossen Unterschied im Umgang mit unseren Kund:innen erzeugen. Wir freuen uns auf die weitere langfristige Zusammenarbeit mit der SHL.»

Melinda Hungerbühler – Kestenholz Automobil AG

«Was hat Gastronomie, Hotellerie und Restauration mit Banking zu tun? Dieser Frage gehen unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater während des Erlebnis-Parcours an der SHL nach. Die Referent:innen verstehen es mit Wissen, Witz und Charme die Teilnehmenden zu verblüffen und zu animieren die Parallelen aufzuspüren, um diese im Arbeitsalltag umzusetzen. Unsere Mitarbeitenden sind begeistert!»

Pia Theiler – Luzerner Kantonalbank



«Wie 'Signature Moments' beim Kunden geschaffen werden, hat unser Team während des Trainings mit den Coaches der SHL gelernt. Es wurden erlebbare Geschichten kreiert, die den Mitarbeitenden helfen, sich auch im Arbeitsalltag an die Inhalte der Schulung zu erinnern. Auch die Resultate aus dem Beratungsmandat haben für uns einen echten Mehrwert geschaffen und waren eine sehr gute Entscheidungsgrundlage für das weitere Vorgehen.»

Dr. Felix Bertram – Skinmed AG

03

BEST CUSTOMER EXPERIENCE TRAININGS

Besondere Kundenerlebnisse zu schaffen, liegt im Interesse jedes Unternehmens. So haben bis heute u.a. Mitarbeitende von Banken, Tierkliniken, Privatspitälern, Premium Autohändlern oder Transportunternehmen das vielseitige Trainingsangebot der SHL besucht, um in interaktiven Modulen das A und O der «Best Customer Experience» zu trainieren. Dabei spielen auch immer die Hotellerie und Gastronomie eine wichtige Rolle: Die SHL stellt anhand von Fallbeispielen und erlebbaren Geschichten wertvolle Analogien dazu her.

Diese Fokusthemen passt die SHL jeweils individuell an die Anforderungen und Bedürfnisse der Unternehmen an:

- ▀ Erster Eindruck im Betrieb
- ▀ Begrüssung und Verabschiedung
- ▀ Empathische Kommunikation und Aufmerksamkeit
- ▀ Achtsames Verhalten im Kundenkontakt
- ▀ Erlebnisse schaffen
- ▀ Umgang mit Reklamationen und herausfordernden Situationen



Mercedes Benz Schweiz hat sich an die SHL gewandt, um gemeinsam ein wirksames Konzept und nachhaltige Trainings zur Verbesserung der «Customer Experience» zu entwickeln und umzusetzen.

Schauen Sie sich hier das Resultat an →



04

BEST CUSTOMER EXPERIENCE CONSULTING

Erinnerbarkeit ist für den Erfolg eines Unternehmens massgebend – und Erinnerbarkeit schaffen Unternehmen durch besondere Interaktionen mit den Kundinnen und Kunden. Mit einem ganzheitlichen Ansatz und einem Team aus vielseitigen, motivierten Spezialist:innen setzt die SHL genau da an und unterstützt Unternehmen auf dem Weg zur «Best Customer Experience». Die Spezialist:innen der SHL machen sorgfältige Bestandesaufnahmen, begleiten Diskussionen, bringen Beispiele aus der Hotellerie und Gastronomie, entwickeln realisierbare Konzepte mit anwendungsorientierten Lösungsansätzen und spiegeln die potentiellen Ideen und Aktivitäten der Betriebe – immer mit dem Ziel, die Kundenerlebnisse zu verbessern und die Begeisterung für die Marke zu steigern.

Zu den Paradedisziplinen der SHL gehören:

- ▀ Fundierte Mystery Checks
- ▀ Gründliche Analyse der aktuellen «Best Customer Experience»-Situation
- ▀ Interaktive, individuelle Workshops und Kreativ-Sessions mit den relevanten Gremien
- ▀ Praxisorientierte, umsetzbare Konzeption
- ▀ Persönliche Unterstützung bei der Implementierung
- ▀ Wirkungsvolle Qualitätssicherung



WEITERE ANGEBOTE

Die «Best Customer Experience» bringt Ihnen die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern auch durch diese besonderen Aktivitäten näher:

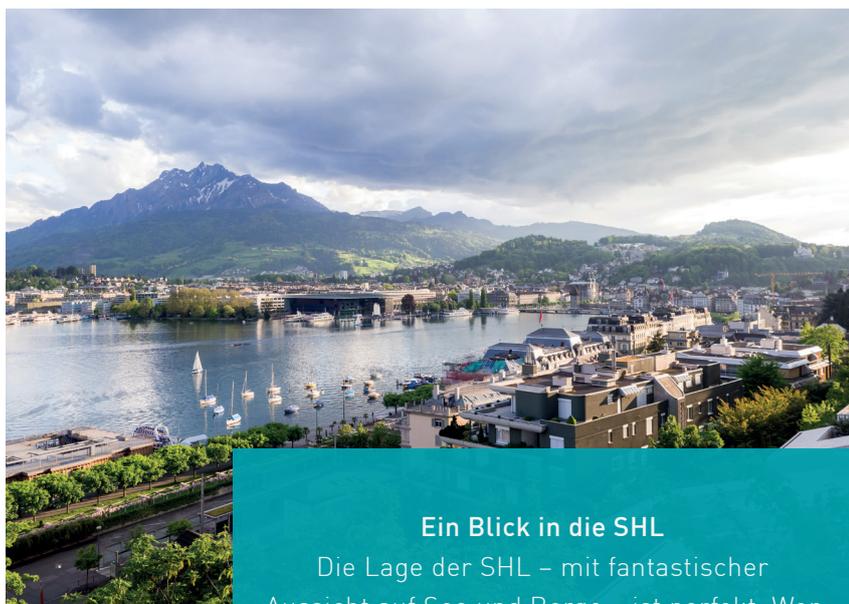
Mit dem «**Best Customer Experience**»-Checker prüft die SHL Ihr Unternehmen in diesem Bereich auf Herz und Nieren, **Impulsreferate** zu bestimmten Themen liefern «Best Customer Experience» im Häppchen-Format, der **Knigge-Kurs** bereitet Ihre Jungtalente optimal auf professionelle Gästekontakte vor und die **Trend-Tours** in angesagte Lokale der Hotellerie und Gastronomie machen «Best Customer Experience» erlebbar.

05

DIE RICHTIGE AUSBILDUNGSPARTNERIN

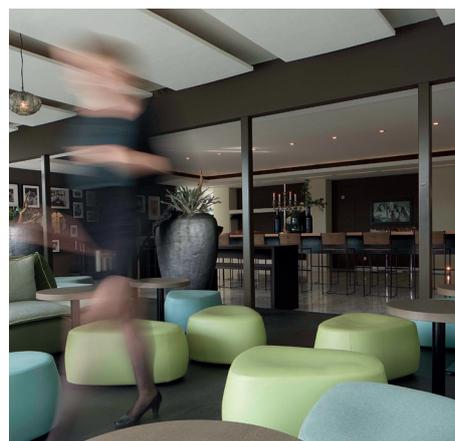
Darum ist die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern für alle Branchen die richtige Ansprechpartnerin in punkto «Best Customer Experience»:

- ▀ Seit 1909 bildet die SHL mit grossem Erfolg passionierte, dienstleistungsorientierte Gastgeber:innen aus.
- ▀ Bis heute hat die SHL +50 Firmen bei der Optimierung der «Best Customer Experience» erfolgreich begleitet.
- ▀ Die SHL denkt und schult praxisorientiert – die Coaches und Trainer:innen sind zudem Expert:innen ihres Fachgebiets und verfügen über eine fundierte methodisch-didaktische Ausbildung.
- ▀ Ideen und Aktivitäten werden von professionellen SHL Querdenker:innen betrachtet und durchleuchtet.
- ▀ Der attraktive SHL Campus im Herzen der Schweiz bietet die perfekte Umgebung für inspirierende Workshops, Kreativ-Sessions und Trainings.



Ein Blick in die SHL

Die Lage der SHL – mit fantastischer Aussicht auf See und Berge – ist perfekt. Wer ausserdem an der SHL ein- und ausgeht, erlebt 1:1 wie Dienstleistungsorientierung tagtäglich trainiert wird.



SO KANN EINE ZUSAMMENARBEIT MIT DER SHL AUSSEHEN

01

ERSTKONTAKT

In einem ersten Gespräch lernen wir uns kennen.

02

KICK-OFF MEETING

In einem ausführlichen vor- und nachbereiteten Workshop diskutieren wir zusammen mit Ihnen die Ausgangslage und die möglichen Herausforderungen.

03

BRAINSTORMING IM TEAM

Basierend auf dem Kick-Off Meeting besprechen wir mit den richtigen internen Expert:innen Ideen zur Zielerreichung und generieren Vorschläge zur Vorgehensweise.

04

PROJEKTPLAN

Aufgrund der Ausgangslage und den Resultaten aus dem Brainstorming erstellen wir einen Projektplan. Dieser dient als Basis für die Offerte.

05

JUSTIERUNG PROJEKTPLAN

Nach einem weiteren Gespräch mit den Auftraggebenden, adaptieren wir den Projektplan. Die finalisierte Version gilt als Auftragsbestätigung und Grobkonzept für das Gesamtprojekt.

06

PROJEKTSTART

Wir erarbeiten und implementieren die definierten Massnahmen.

07

AUDIT

Unsere Erfolgskontrollen und Audits sorgen dafür, dass die «Best Customer Experience» in Ihrem Betrieb nachhaltig gesichert ist.

Sie wollen das Kundenerlebnis in Ihrem Unternehmen durch spezifische Aktivitäten steigern? Sehr gerne unterstützt Sie das Team der SHL dabei.



Timo Albiez – Leitung Trainings und Beratung – freut sich auf einen ersten unverbindlichen «Best Customer Experience»-Austausch mit Ihnen: → timo.albiez@shl.ch





Adligenswilerstrasse 22
6006 Luzern
Schweiz

 +41 41 417 33 33

 info@shl.ch

 shl.ch



les écoles **supérieures**
le scuole specializzate **superiori**
die **höheren** fachschulen



edu-suisse
für Bildungsvielfalt

Schweiz Tourismus. 
Mitglied