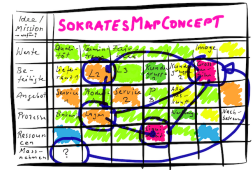




## “Visual Service Mindset Map”

Petra Rüegg: *“happy people make the difference in their job”*

Ein Angebot von [QPM Marketing Services](#) und der [SokratesGroup](#),  
nachfolgend Sokrates Service Mindset-Team genannt.



### Service Mindset ist personifizierte Kundenbindung

Die meisten Geschäftsleitungen wünschen sich ein aktiv gelebtes Service Mindset im Betrieb - die wenigsten haben eines.

### Service Mindset steckt in den allermeisten Menschen...

... und dieses gilt es sich entfalten zu lassen. Aber wie? Mit Tools, mit Schulung, mit Trainings und Coachings, mit Belohnungen?

### Der Zugang zum Gehirn ist der Schlüssel - auch vom Service Mindset

Damit Service Mindset von “INNEN”, also von Herzen kommt, kommt man nicht darum herum, den Bauch der Mitarbeitenden mit einzubeziehen - denn auch der Bauch der Kunden urteilt mit dem Bauchgefühl innert Millisekunden, ob es passt oder nicht. Das ist gerade in der digitalen Welt ein starkes Differenzierungsmerkmal.

### Ein einfacherer und sicherer Weg zum Service Mindset

Wir freuen uns, mit Ihnen einen neuen Weg zu gehen. Den Weg über die Übersicht und Orientierung. Dieser Weg ermöglicht nicht nur eine bessere Verbindung zu den Kunden, sondern auch eine bessere Bindung zwischen den Mitarbeitenden und der Organisation. Die Organisation wird sozusagen vom Service Mindset “beflügelt”.

### Wie erfolgt die Einführung? Physisch oder per Videocall

Die Einführung kann individuell auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt erfolgen. Ein möglicher Ablauf sieht wie folgt aus:

- Bereitstellung von zwei branchenspezifischen SokratesMaps aus der SokratesMap Bibliothek: SokratesMap 1 bildet den Gesamtbetrieb ab, SokratesMap 2 zeigt die Serviceeinheit im Detail. Gemeinsame Besprechung und Anpassung der Maps mit dem CEO und dem Leiter der Serviceeinheit. Dauer ca. 1.5 Std. (inkl. A0 Prints, Zugang zum Webtool).
- 1. SokratesMap Session mit der Leitung der Serviceeinheit** und deren Stellvertretung - das Sokrates Service Mindset Team begleitet diese Session. Ergänzung der Map und Abbildung der aktuellen Situation durch Einfärbung und Einzeichnen von Zusammenhängen. Dauer ca. 2.5 Std..
- Aufbereitung der Erkenntnisse, Integration auf der Map und Vorbereitung für die zweite SokratesMap Session (Abgleich über Videocall)



## ❑ 2. SokratesMap Session mit dem Kader:

- ❑ Vorweg erhalten die Kadermitarbeitende von der GL eine nicht eingefärbte Map der Serviceeinheit, inkl. Anleitung und einem Leuchtstift-Set für das Einfärben der Map. Zudem steht das Sokrates Service Mindset Team der SokratesGroup für Rückfragen bereit.
- ❑ Einführung der Kadermitarbeitenden über Videocall (ca. 5 Min.). Im Anschluss färben die Kaderleute die Map jeder für sich ein (Zeitaufwand beim ersten Mal ca. 30 Minuten) und senden ein Foto ihrer Map an das Sokrates Service Mindset Team. Im Anschluss werden die individuellen Einschätzungen dargelegt und reflektiert.
  - ❑ Option: Das Sokrates Service Mindset Team nimmt Kontakt mit den Kaderleuten auf und befragt diese zu ihrer Einfärbung. Ziel: Vertiefung der Reflexion und Sicherstellung des gemeinsamen Verständnisses; anschliessend Verbesserung der Map, ca. 30 Minuten pro Person.
- ❑ **Einführung der physischen Map bei den Mitarbeitenden** durch das Sokrates Service Mindset Team per Videocall - Unterstützung der Kaderleute, Hauptmoderation bei den Führungskräften. Einfärbung auf der physischen Karte vor Ort.
- ❑ Im Anschluss: Besprechung mit den Kaderleuten - Erkennen von Zusammenhängen, Skizzieren von Lösungsansätzen, feststellen, wo das Sokrates Service Service Mindset Team vertiefend weiterhelfen kann.
- ❑ Besprechung der 'next steps' mit CEO/Leiter der Serviceeinheiten.

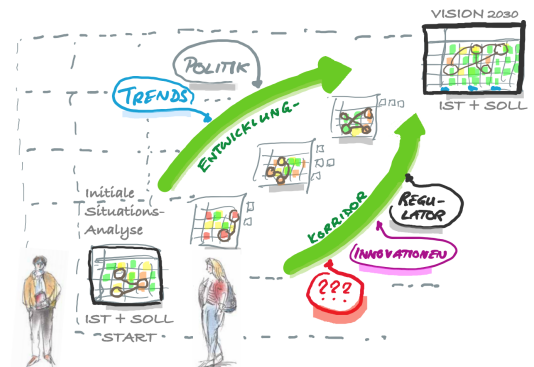


## Konkrete Umsetzung im Betrieb

Übergabe der Sokrates Service Mindset Map an die Organisationseinheit(en). Die Map wird an einer gut einsehbaren Stelle aufgehängt - es gibt nichts zu verbergen - ganz im Sinne des Dialoges auf Augenhöhe. Mit allen Mitarbeitenden wird vereinbart, dass jeder auf der Map auf positive und verbesserungsfähige Entwicklungen einträgt.

Bei jedem Teammeeting (Empfehlung) wird anhand der Map die aktuelle Situation gleich nach der Begrüssung besprochen. So wird sichergestellt, dass alle einen gemeinsamen Überblick haben. Die Fragen lauten: "Alles im grünen Bereich? Was gibt es Neues?"

Nach kurzer Zeit wird so die Map so zum Kommunikationsfundament für betriebliche Alltagsgespräche und kann für verschiedenste weitere Aspekte genutzt werden, z.B. zum Erkennen von Performance oder von Risiken, für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, zur Stärkung des Qualitätsmanagement, als Grundlage für die Mitarbeitergespräche, für das Talentmanagement, für Kostensenkungen und Ertragssteigerungen, also für die Organisationsentwicklung, als Grundlage für die Gespräche mit Kapitalgebern, als Information zwischen Geschäftsleitung und Verwaltungsrat.



**GET A CONTINUOUS SHARP OUTLOOK**

## Preisgestaltung

Pauschalpreis inkl. Einführung, Lizenz für Methode, Lizenz für Map, Lizenz für IT-Cloudlösung = CHF 5'800.- inkl. Nutzung für 1 Jahr. Die Kosten in den Folgejahren werden gemeinsam anhand der Wertschöpfung besprochen und vereinbart.

Wir freuen uns auf die nächsten Schritte.

Mit freundlichen Grüßen  
Das Sokrates Service Mindset Team

Petra Rüegg  
044 559 04 45  
[Petra.Rueegg@qpm-ms.ch](mailto:Petra.Rueegg@qpm-ms.ch)  
[www.qpm-ms.ch](http://www.qpm-ms.ch)

Thomas Braun  
044 724 26 86  
[Thomas.Braun@SokratesGroup.com](mailto:Thomas.Braun@SokratesGroup.com)  
[www.sokratesmapconcept.com](http://www.sokratesmapconcept.com)