

adspezial

Das aktuelle Magazin für Vertrieb und Außendienst

■ **Erfahrungsbericht**
Kreativität
können Sie
lernen

■ **Verkaufspraxis**
Reklamationen
als Chance
begreifen

BSI[®] MANAGEMENT-CONSULTING
& TRAINING
BUSINESS SERVICES INT.
SEESTRASSE 37
82237 WOERTHSEE
GERMANY
TEL.: 08153-9811-0
FAX: 08153 - 8272
SONNTAG & PARTNERS
gezielt nutzen

Von Kundenbindung zu Kundenbegeisterung



■ **Tips** ■ **Praxishilfen** ■ **Infos** ■ **Marktbeobachtung**

PRAXISBEISPIELE GEBEN ANREGUNGEN

Das Kundenforum der DeTe Immobilien

Jutta Portner, **BSI Business Services International**



Im Sommer diesen Jahres bot sich den Urlaubern am oberbayerischen Spitzingsee ein ungewohntes Bild: in dunkelblaue Regencapes gehüllt, glitten an die 50 Manager auf wendigen Mountain-Bikes an ihnen vorbei. Zur großen Verwunderung blieb es nicht bei der Radtour. Die sportliche Herausforderung fand ihren Höhepunkt in einer „**Fun-Olympiade**“. Baumstamm werfen, Kühe melken, Gras-Schilauflauf und Steinschleudertraining gehörten u.a. zu den alpinen Disziplinen.

Aber – was war da los?

Wurde ein Survival-Training für gestreifte Führungskräfte angeboten? Oder ein Outdoor-Fitness-Camp durchgeführt?

Des Rätsels Lösung fand sich im Arabella-Spitzingsee-Hotel. Eine weiße Fahne verriet das Logo und den Schriftzug der Firma **DeTe Immobilien**.

Wilfried Schmahl, der Niederlassungsleiter der **DeTe Immobilien** Frankfurt/Main, hatte zu einem **Kundenforum** eingeladen. Ziel der Veranstaltung war es, gemeinsam

mit Kunden und potentiellen Kunden der **DeTe Immobilien** den Weg „**Vom Kunden zum Partner**“ gemeinsam zu gestalten.

DeTe Immobilien ist eine 100%ige Tochter der Deutschen Telekom AG. Sie besteht seit 1. Januar 1996. Das Dienstleistungsunternehmen betreut für interne Kunden des Konzerns, aber auch für Kunden des freien Marktes, den gesamten Gebäude- und Facility Management Markt. Zu den Aufgaben gehören neben der technischen und kaufmännischen Flächenbewirtschaftung auch Planungs- und Baumaßnahmen. **DeTe Immobilien** reagiert hiermit auf permanent wachsende Bereitschaft bei Unternehmen aller Branchen Facility Management Aufgaben immer häufiger durch externe Dienstleister erbringen zu lassen.

Als junges Unternehmen mit seiner langjährigen Erfahrung aus der Zusammenarbeit bzw. Herkunft der

deutschen Telekom nutzt **DeTe Immobilien** ihre innovativen Kräfte und setzt gezielt und bewußt einen Schwerpunkt auf den partnerschaftlichen Umgang mit ihren Kunden.

Unter diesen konsequenten kundenorientierten Anspruch wurde auch das Motto des stattfindenden Kundenforums der Niederlassung Frankfurt gestellt: „**Innovation – Information – Inspiration**“: Diese „drei I's“ prägten die Atmosphäre am Spitzingsee maßgeblich.

Innovation

Das neue und mutige Element dieses Forums war die von **BSI** initiierte interaktive Ausrichtung, gemeinsam mit Kunden und potentiellen Kunden einen kontinuierlichen Entwicklungsprozeß zu erleben. Im Gegensatz zu konventionellen Kundenforen, in denen Incentiv-Elemente lediglich durch gelegentliche Fachvorträge angereichert werden, basierte dieses Konzept auf Szenen-Workshops mit kleinen Teams, die sich intensiv mit neuen Themen auseinandersetzten.

Die **Gesamtmoderation** der Veranstaltung übernahm **Herr Bernhard Sonntag**. Routiniert und humorvoll führte er durch die gesamte Veranstaltung. **BSI** hat die ehrgeizige Aufgabe, die Trends der Zukunft rechtzeitig zu erkennen und weiterzugeben, um so die Zukunft gemeinsam mit den Unternehmen zu gestalten, die neue Wege gehen wollen.

Der Vortrag „**Relationship-Management als kontinuierlicher Interaktionsprozeß für ein zukunftsorientiertes Management**“ machte die Teilnehmer mit wichtigen Top-Trends zur Unternehmenssicherung auf dem Weg ins nächste Jahrtausend vertraut. Die Botschaft lautete **Serviceorientierung als Voraussetzung für professionelles Beziehungsmanagement** und der Appell zum Aufbau von Beziehungsnetzwerken.

In kleinen Gruppen trafen Mitarbeiter von **DeTe Immobilien**, deren Kunden und zukünftige Kunden sowie Lieferanten buntgewürfelt aufeinander. Unter der Leitung eines Coaches wurde konkret an der Zukunft gearbeitet und geplant, wie ei-

Kunden
als
Partner



ne zukünftige Zusammenarbeit unter Berücksichtigung aller Interessen aussehen kann. Am nächsten Tag präsentierten dann alle Teams ihre Ergebnisse im Plenum. Die Quintessenz lautete: **„Adieu Servicewüste Deutschland. Im Mittelpunkt steht der Mensch als Partner!“**

Information gefragt

„Durch Outsourcing Freiräume schaffen“.

Prof. Dr.-Ing. Kurt Steffen überzeugte die Teilnehmer von neuen Möglichkeiten zur Senkung der Betriebs- und Betreuungskosten durch die professionell durchgeführte Auslagerung von Dienstlei-

stungen. Unter Abwägung aller Vor- und Nachteile und seine jahrzehnte lange Erfahrung, wies er darauf hin, daß Outsourcing keine Modeerscheinung ist, sondern in Deutschland heute ein wachsender Bedarf besteht.

Der intelligente Quadratmeter – IQ –

Ferdinand Tiggemann, Geschäftsführer der **DeTe Immobilien** informierte die Forumsteilnehmer über die 10 Grundsätze erfolgreicher Interaktion zwischen Kerngeschäft der einzelnen Unternehmen und intelligenten Facility Management. Diesen Prozeß bezeichnet **DeTe Immobilien** als intelligentes Facility Management. Aus dem kostenspa-

renden Prozeßergebnis entwickelte sich flächenbezogen das klare und leichtverständliche Logo des IQm – des intelligenten Quadratmeters.

Inspiration

Werner Meiler schlug mit seinem Vortrag **„Den Zwängen des Alltags und der Technik mit Inspiration begegnen“** den Bogen zu Facility Management und animierte die Teilnehmer der Gestaltung von Büroräumen noch mehr Gewichtung einzuräumen.

Innovation – Information – Inspiration. Den Organisatoren des **DeTe Immobilien** Kundenforums Herrn **Lorenz** und **Ludwig Simmermacher**, Abteilungsleiter Marketing und Vertrieb ist eine Performance gelungen, die allen Beteiligten noch lange in bester Erinnerung bleiben wird.

„Von Kundenbindung zu Kundenbegeisterung!“

Herzlichen Glückwunsch **DeTe Immobilien!**

Diese Ziel wurde bei allen Beteiligten erreicht.

Wir freuen uns auf nächstes Jahr.

Vielleicht ist dies ja auch eine Anregung für Sie, mit Ihren Kunden im nächsten Jahr eine solche Veranstaltung zu planen.

Übrigens zeigen folgende Kundenbriefe, wie die Veranstaltung aufgenommen worden ist. Es lohnt sich also.

19. Juni 1997

SCH/Sie

Kunden-Forum am 11./12.07.1997 am Spitzingsee

Kundenforum vom 11.-12.06.1997 in Spitzingsee

Sehr geehrter Herr Schmahl,

auf diesem Wege möchte ich mich auch im Namen von Herrn Dr. Steffen bei Ihnen und Lorenz, stellvertretend für die ganze FM-Gruppe, herzlich für das Seminar vom 11.-12.06. danken.

Es war eine hervorragende Veranstaltung, bei der neben dem gewünschten Know-How auch die Bildung persönlicher Kontakte zwischen den Seminarteilnehmern gefördert wurde. Nur die Rahmenbedingungen waren ideal, auch die Betreuung Ihrer Mannschaft ging im Prinzip über das normale Maß hinaus.

Sollten Sie unsere aktive Teilnahme (Vorträge) an weiteren Seminaren wünschen, so ist dies bitte wissen.

Mit freundlichen Grüßen
Ingenieurbüro Dr.-Ing. Steffen GmbH

19. Juni 1997

Sehr geehrter Herr Simmermacher,

für die interessanten Gespräche mit Ihnen und die Einladung zum Spitzingsee bedanke ich mich noch einmal recht herzlich.

Anbei erhalten Sie eine Kurzinformation über unser Büro und unsere Tätigkeiten für Planung und Bewirtschaftung von Immobilien. Dabei sind wir unter anderem auch für eine Reihe namhafter Konzerne im Großraum Frankfurt am Main/Wiesbaden tätig. Ein Teil unserer Aktivitäten läuft auch gemeinsam mit dem Ingenieurbüro von Herrn Professor Dr. Ing. Steffen aus Gießen.

Ich würde mich freuen, die interessanten Gespräche mit Ihnen im Sinne der „Phase der Interfusion und Vernetzung“ - frei nach BSI, Herrn Sonntag und Partners - fortzusetzen.

Mit freundlichen Grüßen
CANZLER INGENIEURE GMBH

Zedraun *[Signature]*

Anlagen

(W. Schmutzler)