

# Personal - das 5'P im Dienstleistungsmarketing

Wie Mitarbeitende zum entscheidenden Erfolgsfaktor bei der  
Umsetzung des Dienstleistungsmarketings werden

**BUCHERER**

1888

# Herzlich willkommen bei Bucherer



## Anspruchsvolle Kundschaft aus verschiedenen Kulturen

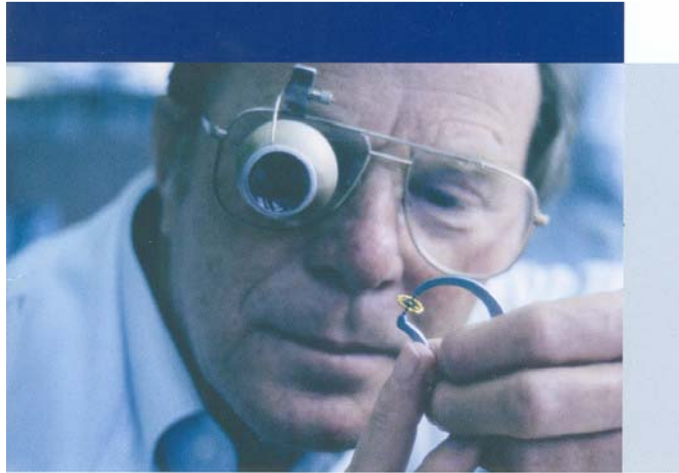
Grüezi	Deutsch	Xin chào	Vietnamese
Good morning	Englisch	Magandang araw	Pilipino
Buongiorno	Italienisch	Selamat Siang	Indonesien
Bonjour	Französisch	روز بخیر	Persian
Buenos días	Spanisch	Bom Dia	Portugiesisch
您好	Mandarin	Добрый день	Russisch
いらっしゃいませ	Japanese	Dobrý den	Tschechisch
สวัสดีค่ะ	Thai	Jó napot	Ungarisch
ជំរាបល្អ	Cambodia	صباح الخير	Arabisch
வணக்கம்	Tamil	Goede Dag	Holländisch
您好	Cantonese	God Dag	Schwedisch
안녕하세요	Korean	Hyvää päivää	Finnisch
您好	Chui-Chow-Chinese	Laba diena	Litauisch

# Unser Versprechen gegenüber unseren Kunden

## **Für die schönsten Momente im Leben. Seit 1888.**

- Hinter unserer Marke steckt die einfache Idee, dem Kunden mit dem Kauf einen Erinnerungsanker mitzugeben, ihm die Sinne zu schärfen für die grossen und kleinen Freuden im Leben.
- Unser weltoffener, herzlicher Umgang übertrifft die hohen Erwartungen der Kunden und soll uns somit von der Konkurrenz abheben.
- Das aussergewöhnliche „Hosting-Ambiente“ soll den Kunden eine prickelnde Spannung vermitteln.
- Unsere Kunden sollen merken, dass wir ein Gespür für ihre Wünsche und Gefühle haben.

## Auszug aus dem Bucherer-Leitbild „Unsere Werte“



Vertrauen, Zuverlässigkeit, Respekt und Loyalität sind Basis für **partnerschaftliche Beziehungen**.

**Freundlichkeit, Begeisterung, Dienstleistungsbereitschaft und Einfühlungsvermögen** sind höher zu werten als reine Sachkompetenz.

Unser **Denken und Handeln** ist konsequent auf die **Marktgegebenheiten und Kundenbedürfnisse** ausgerichtet. Wir sind selbstkritisch und legen Wert auf Offenheit.

## Auszug aus der Bucherer-Strategie „K2“

- Jeder Bucherer-Mitarbeitende versteht sich als **Repräsentant** und **Botschafter** der Firma.
- Jeder Bucherer-Mitarbeitende **vermittelt** dem Kunden „Die schönsten Momente im Leben“.
- Er ist sowohl ein **Akteur** auf einer „Bühne der Emotionen“ als auch ein Fachspezialist für Uhren und Schmuck.



# Dienstleistungsgedanke



**Der Erfolg eines Ganzen erwächst aus  
der Verantwortung jedes Einzelnen**

# Integration des Dienstleistungsgedankens innerhalb der Personalprozesse



## **Fokus Personalentwicklung**

Interne Aus- und Weiterbildung (Bucherer-Academy<sup>©</sup>) als Instrument des Dienstleistungsmarketings

# Bucherer-Kompetenzen Modell

<b>Drive</b> <i>Initiative ergreifen</i>	<b>Focus</b> <i>Zielorientiert handeln</i>	<b>Impact</b> <i>Partner gewinnen</i>	<b>Guide</b> <i>Team und Kunden führen</i>
Planen und Organisieren	Entscheidungsfähigkeit	Kundenorientierung	Coaching
Komplexe Situationen bewältigen	<b>Initiative</b>	Kommunikationsfähigkeit	Natürlichkeit und Gelassenheit
Strategisch denken	Kreativität	<b>Kontakte aufbauen und pflegen</b>	Teamfähigkeit
<b>Stilsicherheit</b>	Erfolgsorientierung	Durchsetzungsfähigkeit	Motivationsfähigkeit
	Zuverlässigkeit und Exaktheit	Integrität und Loyalität	<b>Einfühlungsvermögen</b>

# Nutzen der internen Weiterbildung – Bucherer-Academy<sup>©</sup>

<b>Nutzen für die Kunden</b>	<b>Nutzen für die Bucherer AG</b>	<b>Nutzen für die Mitarbeitenden</b>
<p>Die Bucherer-Academy<sup>©</sup> fördert</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stilsicherheit</li><li>• Fachlich kompetente Beratung</li><li>• Sozialkompetenz</li></ul> <p>und führt zu einer hohen Gesprächs- und Erlebniskultur</p>	<p>Die Bucherer-Academy<sup>©</sup> liefert einen Beitrag zu</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rentabilität</li><li>• Eigenständigkeit</li><li>• Image</li></ul> <p>indem Potential</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• erkannt</li><li>• gefördert</li><li>• ausgeschöpft wird</li></ul>	<p>Die Bucherer-Academy<sup>©</sup></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbessert die interne Arbeitsmarktfähigkeit</li><li>• Schafft Entwicklungsmöglichkeiten</li><li>• Steigert das Selbstwertgefühl und stärkt die Unternehmenszugehörigkeit</li></ul>

# Auszug aus dem Weiterbildungsangebot

## **Verkaufsweiterbildung**

### **Verkaufen im Luxussegment**

- ➔ Mitarbeitende erkennen ihre Rolle als Botschafter und bieten dem Kunden ein einzigartiges Käuferlebnis

## **Fach-Weiterbildung**

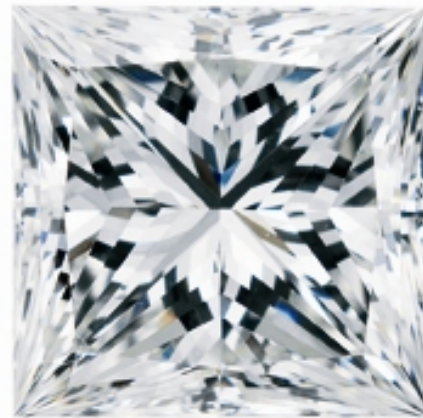
### **Bucherer Faszination Diamant**

- ➔ Markt- und verkaufsorientiertes Diamantwissen erlangen und vermitteln

## **Führungsweiterbildung**

## **Persönlichkeitsentwicklung**

Der Mitarbeitende ist wie ein Diamant – bis er tausend Facetten hat, muss er sorgfältig behandelt werden!



## Einladung zum Diamant-Apéro