

# Wie Sie Mitarbeiter und Kunden zu Fans machen, die Sie weiterempfehlen.



Christian Conrad  
magnetic culture



# 5

Tipps zur Mitarbeiter- und Kundenbegeisterung, die jeder Unternehmer und Entscheider sofort umsetzen kann.

# Wie Sie Mitarbeiter und Kunden zu Fans machen, die Sie weiterempfehlen.

# 5

Tipps zur Mitarbeiter- und Kundenbegeisterung, die jeder Unternehmer und Entscheider sofort umsetzen kann.



**Christian Conrad**  
magnetic culture

# Was wäre wenn ...



Kämpfen Sie wie viele Unternehmer mit

- Hoher Fluktuation
- Zu hohem Krankenstand
- Mangelnder Motivation und schlechter Stimmung im Team
- Kunden, die unzufrieden sind und Sie nicht weiterempfehlen?

Stellen Sie sich vor, Ihr Unternehmen wäre so:

- Hohes Engagement, ausgezeichneter Teamgeist, Innovationskraft, hohe Leistung und hervorragende Ergebnisse, auch ohne Ihre ständige Intervention und Überwachung.
- Mit Menschen, die sich zu Hause fühlen, die loyal sind, die bereit sind sich einzubringen und zu investieren.
- Mit Kunden, die so begeistert sind, dass sie ihren Freunden davon erzählen?
- Wachsende Umsätze, unterdurchschnittlicher Krankenstand, hohe Mitarbeiterbindung und Bewerber, die trotz des angespannten Arbeitsmarktes, auf dem Sie tätig sind, zu den Besten gehören?

# Wenn Sie diese 5 Tipps umsetzen, erreichen Sie Ihr Ziel

**Tipp 1: Erzeugen Sie den “Wow”—Effekt bei Ihren Kunden**

**Tipp 2: Erzeugen Sie den „Wow“—Effekt bei Ihren  
Mitarbeitern**

**Tipp 3: Stärken Sie Ihre persönliche Anziehungskraft**

**Tipp 4: Stellen Sie Verbindung immer vor Inhalt**

**Tipp 5: Stärken Sie die Anziehungskraft Ihres Teams**



# Tipp 1: Erzeugen Sie den „Wow“-Effekt bei Ihren Kunden



Drei Schritte bringen Sie zum Wow-Effekt – garantiert:

**Schritt 1:** Führen Sie mit 10 (besser 20 oder sogar 30) Kunden eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch. Finden Sie heraus, ob Ihre Kunden “nur“ zufrieden sind oder bereits begeistert („Wow“!).

**Schritt 2:** Identifizieren Sie für Ihr Unternehmen/ Ihr Produkt/ Ihre Dienstleistung mindestens je drei Basisfaktoren, Leistungsfaktoren und WOW-Faktoren.

**Schritt 3:** Setzen Sie in den kommenden drei Wochen jeweils einen der drei Begeisterungsfaktoren um und sprechen Sie im Anschluss mit Ihren Kunden darüber. Damit stellen Sie fest, ob der WOW-Faktor tatsächlich einen WOW-Effekt auslöst.

## Tipp 2: Erzeugen Sie den „Wow“-Effekt bei Ihren Mitarbeitern



Auch hier bringen Sie drei Schritte zum WOW-Effekt – garantiert:

**Schritt 1:** Führen Sie mit mindestens 10 MitarbeiterInnen eine ganz einfache Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung durch. Finden Sie heraus, ob Ihre MitarbeiterInnen “nur“ zufrieden sind oder bereits begeistert („Wow“!).

**Schritt 2:** Identifizieren Sie für sich als Arbeitgeber mindestens je drei Basisfaktoren, Leistungsfaktoren und WOW-Faktoren.

**Schritt 3:** Setzen Sie in den kommenden drei Wochen jeweils einen der drei Begeisterungsfaktoren um und sprechen Sie im Anschluss mit Ihren MitarbeiterInnen darüber. Damit stellen Sie fest, ob der WOW-Faktor tatsächlich einen WOW-Effekt auslöst.

# Tipp 3: Stärken Sie Ihre persönliche Anziehungskraft



Und zwar indem Sie das **Vertrauen** stärken, das andere in Sie haben. Mit diesen drei Schritten kommen Sie voran:

- 1. Seien Sie immer ehrlich und respektvoll**  
Sich selbst und anderen gegenüber. Jeden Tag.
- 2. Schenken Sie anderen Vertrauen**  
Geben Sie immer 100% Vertrauen und ziehen Sie nur ab, wenn das Vertrauen missbraucht wird.
- 3. Underpromise overdeliver**  
Versprechen Sie weniger und übererfüllen Sie Ihre Versprechen. Sowohl sich selbst als auch anderen gegenüber.



## Tipp 4: Stellen Sie Verbindung immer vor Inhalt

Gerade in einer Zeit, in der immer mehr virtuell gearbeitet wird, müssen wir Beziehungen vor Sachthemen stellen, wenn wir magnetisch und erfolgreich sein wollen.

Der Schlüssel für Verbindung ist **einführendes Zuhören** mit dem Ziel, den anderen zu verstehen. Auch hier drei Schritte:

1. Akzeptieren Sie die Annahme, dass die Ausgangslage in der Kommunikation immer das Missverständnis ist.
2. Haben Sie die Einstellung, dass Sie Ihr Gegenüber verstehen und nicht sein Problem lösen wollen
3. Reflektieren Sie das, was der andere sagt und das, was an Emotionen bei Ihnen ankommt in Ihren eigenen Worten.

Ergebnis: Sie vermeiden Missverständnisse und stärken Ihre wichtigen Beziehungen.

# Tipp 5: Stärken Sie die Anziehungskraft Ihres Teams



Positives, bestärkendes, affirmatives Feedback ist der stärkste Katalysator für die Anziehungskraft von Teams, den ich kenne. Wenn Sie nur eine Maßnahme ergreifen, um Ihr Team zu stärken, empfehle ich Ihnen: „Erwischen“ Sie Ihre MitarbeiterInnen dabei, wie Sie Dinge richtig machen! Jeden Tag mindestens drei Mal.

Gehen Sie diese zwei Schritte:

1. Geben Sie täglich mindestens 3 Mal positives, bestärkendes Feedback an Mitarbeiter aus Ihrem Team. Testen Sie das mindestens 4 Wochen lang.
2. Spätestens nach 4 Wochen sprechen Sie mit Ihrem Team und motivieren Sie sie, es Ihnen gleich zu tun, und KollegInnen und auch Sie dabei zu erwischen, wie sie Sachen richtig machen.



Ich bin Christian Conrad und unterstütze Sie dabei, Sie, Ihr Team und Ihr Unternehmen zum **Mitarbeiter- und Kundenmagneten** zu machen.

Einzige Voraussetzung: Sie wollen wirklich etwas verändern, Sie wollen wachsen und ein Umfeld schaffen, in dem Menschen sich wohl fühlen.

Wenn Sie Unternehmer oder Entscheider sind und wandlungswillig, dann freue ich mich darauf, Ihnen auf Augenhöhe zu begegnen und mit Ihnen gemeinsam zu entwickeln, wie Sie selber magnetisch werden. Ich unterstütze Sie dabei eine Kultur zu schaffen, die Mitarbeiter und Kunden anzieht, so dass sie bleiben wollen.

## **Was andere über Christian Conrad sagen:**

Das BootCamp "Magnetische Unternehmenskultur", an dem ich teilgenommen habe, hat mich als Unternehmer überzeugt. Ich kann das Thema "Magnetische Unternehmenskultur, von und mit Christian Conrad, anderen Selbstständigen nur empfehlen.

*Alain Kutten, Gestaltungshandwerker für schönes Wohnen, Luxemburg*

Christian Conrad hat unseren Teamentwicklungsprozess und unsere strategische Neuausrichtung 2012 – 2014 begleitet. Seine Moderationskompetenz und die Fähigkeit, mit einer großen Gruppe greifbare und bleibende Ergebnisse zu erarbeiten und dabei die Teambildung zu beschleunigen haben die Grundlage für die positive Entwicklung der letzten 5 Jahre geliefert und zur erfolgreichen Evaluierung beigetragen.

*Stephan Junker, Geschäftsführer Museum für Naturkunde, Berlin*

Die Zusammenarbeit mit Christian Conrad ist sehr gut. Er gibt mir immer neuen Input und hilft mir neue Glaubenssätze und Mindsets zu entwickeln. So komme ich Stück für Stück dem großen Ziel „Mehr Freiheit und Freizeit als Unternehmer näher!“ Ich kann das Coaching nur jedem empfehlen!

*Heiko Lehmann, Bäckermeister, Dresden*

Mit Christian Conrad haben wir die perfekte Lösung für unseren Organisationsentwicklungs-Workshop gefunden. Christian hat einen herausragenden interaktiven Keynote-Vortrag abgeliefert. Er war in der Lage unser sehr breites Spektrum von Führungskräften durch die Kombination von gut strukturierten Inhalten mit einer emotionalen Ansprache abzuholen. Wir möchten ihm für seine Bereitschaft danken, diese Expedition mit uns und mehr als 100 globalen Führungskräften unseres Bereichs zu unternehmen und ein "perfektes erstes Mal" auf die Bühne zu bringen.

*Mitglieder Führungsteam Innovationsbereich Infineon SE, München*



Christian Conrad ist mehrfacher Buchautor, Redner und Coach für Unternehmer und Entscheider. Seit fast 30 Jahren beschäftigt er sich mit Unternehmenskultur und was Unternehmer und Entscheider magnetisch macht. Als ehemaliger Marketingdirektor eines internationalen Konsumgüterunternehmens und Gründer eines erfolgreichen Beratungsunternehmens ist er ein Mann der Praxis. Seine Überzeugung: magnetische Unternehmenskulturen erhöhen die Innovationskraft, steigern die Produktivität und stärken die Resilienz von Unternehmen in der Krise und in der digitalen Transformation. Sie verbessern so die Lebensqualität von hunderten und tausenden von Mitarbeitern und Kunden.



Vom Druck zum Sog: Wie Sie die Anziehungskraft Ihres Unternehmens erhöhen

Mit über 20 inspirierenden Fallbeispielen und ganz konkreten Umsetzungstipps,, die Ihnen als Entscheider helfen, eine magnetische Unternehmenskultur zu entwickeln. So schaffen Sie sich einen unschätzbaren Wettbewerbsvorteil im Kampf um die passenden Mitarbeiter und idealen Kunden.

„In Zeiten zunehmendem Fachkräftemangel wird es immer wichtiger, das Thema moderne Unternehmenskultur in den Mittelpunkt zu stellen. Dieses Buch zeigt auf, wie man sich auf diesen Weg machen kann.“

*Carsten Meyer-Heder, Gründer der team neusta Unternehmensgruppe und Mitglied der Bremer Bürgerschaft, Landesvorsitzender der CDU Bremen*

„Ich bin der Überzeugung, dass sich Unternehmen mit einem starken Employer-Branding keine Sorgen machen müssen, ob sie talentierte Bewerber für ihre freien Stellen finden. Wer als attraktiver Arbeitgeber gilt, wird von den passenden Kandidaten nicht nur gefunden, sondern regelrecht angezogen. Magnetisch angezogen. Wie das geht, berichtet Christian Conrad sehr eindrucksvoll und praxisnah.“

*Marco Nussbaum, Founder & CEO der Economy-Design Hotelkette prizeotel*



Gerne lade ich Sie ein, mittwochs in meinen Unternehmerzirkel „Magnetische Unternehmenskultur“ zu kommen, so dass wir uns persönlich kennenlernen. Hier geht`s zur [Anmeldung!](#)

Ich freue mich auf unseren Austausch!

Herzlichen Gruß

Ihr

**Kontakt:**

Christian Conrad Culture Development  
Kohlhökerstr. 6  
28203 Bremen  
Tel. 0171 468 1414  
Mail: [christian@christianconrad.org](mailto:christian@christianconrad.org)  
Web: <https://www.christianconrad.org>

**Bildnachweise**

Seite 1: Photo by [bruce mars](#) on [Unsplash](#)  
Seite 2: Photo by [krakenimages](#) on [Unsplash](#)  
Seite 3: [pixabay](#)  
Seite 4: Photo by [krakenimages](#) on [Unsplash](#)  
Seite 5: Photo by [Colton Sturgeon](#) on [Unsplash](#)  
Seite 6: Photo by [Dan-Cristian Pădureț](#) on [Unsplash](#)  
Seite 7: Photo by [Toa Heftiba](#) on [Unsplash](#)  
Seite 8: Photo by [Brooke Cagle](#) on [Unsplash](#)  
Seite 9/11/13: Photo von [Lucas Vogel](#), [Burning Bird Media GmbH](#)