



dana-arzani.de/jeder-kunde-zaehlt

Das Workbook „Jeder Kunde zählt!“ unterstützt Sie mit Impulsen, praktischen Übungen und Umsetzungsmethoden rund um das Thema Kundenzentrierung.

CULTURE CHECK – UNTERNEHMENSKULTUR

Für: Von: Datum: Version:

	Ja	Oft	Manchmal	Nein
Wir schaffen etwas Sinnhaftes für die Welt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es geht um das große Ganze, nicht nur um uns. Wir sind nur ein Teil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei uns gilt: je neuer und fortschrittlicher, desto besser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyse und akribisches Hinterfragen sind unser Schlüssel zum Erfolg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alle sind wichtig. Jeder Mitarbeiter zählt. Wir werden jedem gerecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir sind nicht nur Kollegen. Wir sind Freunde bei der Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir sind Sieger. Der zweite Platz ist für Verlierer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir machen nur, was nützlich ist und den besten Effekt bringt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hierarchien und Prozesse sind das Gesetz. Ohne Wenn und Aber.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir haben für fast alles eine Regelung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konflikte vermeiden? Niemals. Konflikte müssen geklärt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schnelligkeit und Mut schlägt sorgfältige Überlegung oder Zurückhaltung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was gestern funktioniert hat, funktioniert auch morgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir gegen den Rest. Komme, was da wolle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



dana-arzani.de/jeder-kunde-zaehlt

Das Workbook „Jeder Kunde zählt!“ unterstützt Sie mit Impulsen, praktischen Übungen und Umsetzungsmethoden rund um das Thema Kundenzentrierung.

CULTURE DESIGN – ERSTE SCHRITTE

Für:

Von:

Datum:

Version:

Das ist gut,
das wollen wir behalten:

Das ist kontraproduktiv,
das wollen wir verändern:

Das können wir tun,
damit wir unser Ziel erreichen:



dana-arzani.de/jeder-kunde-zaehlt

Das Workbook „Jeder Kunde zählt!“ unterstützt Sie mit Impulsen, praktischen Übungen und Umsetzungsmethoden rund um das Thema Kundenzentrierung.

TEAMKULTUR

Für:

Von:

Datum:

Version:

CULTURE CHECK – TEAMKULTUR

	Ja	Oft	Manchmal	Nein
Wir haben echte Teamarbeit im gesamten Unternehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir richten alle Teilziele an unserem Hauptziel aus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir reagieren als Team nach der Maxime „Play to Lift“.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CULTURE DESIGN – TEAMKULTUR

Das ist gut,
das wollen wir behalten:

Das ist kontraproduktiv,
das wollen wir verändern:

Das können wir tun,
damit wir unser Ziel erreichen:



dana-arzani.de/jeder-kunde-zaehlt

Das Workbook „Jeder Kunde zählt!“ unterstützt Sie mit Impulsen, praktischen Übungen und Umsetzungsmethoden rund um das Thema Kundenzentrierung.

FEHLERKULTUR

Für:

Von:

Datum:

Version:

CULTURE CHECK – FEHLERKULTUR

	Ja	Oft	Manchmal	Nein
Wir gehen im Unternehmen offen mit Fehlern um.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir lernen im Unternehmen aus Fehlern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein Fehler – wir reagieren mit „Play to Lift“.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CULTURE DESIGN – FEHLERKULTUR

Das ist gut,
das wollen wir behalten:

Das ist kontraproduktiv,
das wollen wir verändern:

Das können wir tun,
damit wir unser Ziel erreichen:



dana-arzani.de/jeder-kunde-zaehlt

Das Workbook „Jeder Kunde zählt!“ unterstützt Sie mit Impulsen, praktischen Übungen und Umsetzungsmethoden rund um das Thema Kundenzentrierung.

VERTRAUENSKULTUR

Für:

Von:

Datum:

Version:

CULTURE CHECK – VERTRAUENSKULTUR

	Ja	Oft	Manchmal	Nein
Wir haben Vertrauen in unser Unternehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir haben Vertrauen in unser Team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir haben Vertrauen in unsere Kunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CULTURE DESIGN – VERTRAUENSKULTUR

Das ist gut,
das wollen wir behalten:

Das ist kontraproduktiv,
das wollen wir verändern:

Das können wir tun,
damit wir unser Ziel erreichen: