

NO 2 | 2020

BUSINESS
SUCCESS
MANAGEMENT

INTRE



MACH DEIN DING!

v.l.n.r.

SABINE HÜBNER — Service Performance-Beraterin der Top-Player
in Deutschland, Österreich & Schweiz

ANIKA TANNEBAUM — internationale Leadership Expertin und
Top Business Coach für Customer Service

KATJA PORSCH — internationale Speakerin, Autorin und
Erfolgsexpertin mit Büros in Berlin und Los Angeles

INTRE COMMUNITY

**MACH DEIN
DING!**

WECKE DEN MACHER IN DIR!

S. 28

KATJA PORSCH
Internationale Speakerin, Autorin
und Erfolgsexpertin mit Büros
in Berlin und Los Angeles



© Walter Schöpp

BAUEN SIE SERVICE-BRÜCKEN. JETZT.

S. 31

SABINE HÜBNER
Service Performance-Beraterin
der Top-Player in Deutschland,
Österreich und der Schweiz



© Martin Steiger

VOM ARBEITSVERWALTER ZUM ERFOLGSGESTALTER!

S. 34

ANIKA TANNEBAUM
Internationale Leadership Expertin
und Top Business Coach für
Customer Service



© Bernhard Schramm

WECKE DEN MACHER IN DIR!

WARUM WARTEN UND HOFFEN DICH NIE WEITERBRINGEN

Vor acht Jahren passierte mir das, was für die meisten Unternehmer der Mega-GAU ist. Ich verkaufte Kapitalanlageimmobilien, machte Umsatz, aber meine Provisionen blieben aus. Erst kamen sie schleppend, dann kamen sie gar nicht mehr. Ich versuchte, den Verlust auszugleichen. Ich arbeitete und arbeite, aber es reichte nicht. Nicht nur, dass meine Gelder nicht mehr kamen, dazu kamen auch noch andere externe Faktoren wie die Bankenkrise, die zunehmende Unsicherheit bei Investoren, negative Berichterstattung in den Medien und so weiter. Dann kam der Tag, von dem ich dachte, das wäre das Ende der Welt. Ich war pleite. Nicht nur mit meiner Firma, sondern auch privat. Ich hatte all mein Vermögen eingesetzt, um die Pleite zu vermeiden. Aber ich schaffte es nicht.

Ich rauschte mit Karacho in die Pleite und stürzte damit in das tiefste Loch meines bisherigen Lebens. Ich dachte, das war's. Firma weg, Existenz weg, Freunde weg, Stolz weg. Heute weiß ich, dass diese Situation nicht das größte Loch meines Lebens war, sondern mein stärkster Erfolgskatalysator. Und heute weiß ich auch, dass es nicht die externen Gründe waren, die mich in die Pleite geführt haben, sondern dass ich es selbst war. Keiner hatte mich gezwungen, mein Vermögen zu investieren. Keiner hatte mich gezwungen, weiterzuarbeiten und somit gutes Geld Schlechtem hinterzuwerfen und wertvolle Zeit zu verschwenden. Aber

ich war so voller Angst vor den möglichen Konsequenzen, dass ich alles machte, um diesen Mega-GAU zu vermeiden.

Angst ist einer der größten Erfolgsverhinderer unserer heutigen Zeit. Aus Angst halten wir an alten Dingen fest, auch wenn wir sie längst nicht mehr wollen. Wir klammern uns an einen Job, obwohl wir unglücklich sind, halten an einer Partnerschaft fest, die uns nicht mehr erfüllt etc., aber nicht nur das. Aus Angst halten wir nicht nur fest, wir starten auch nichts Neues, obwohl es genau das Neue ist, was wir eigentlich wollen. Wir sind so getrieben von der Suche nach Sicherheit, dass wir mögliche Optionen und Chancen gar nicht sehen. Dabei ist die Zeit der Sicherheit vorbei. Auf sie zu warten und auf sie zu bauen, macht wenig Sinn. In meiner Pleite, in dem Moment, als es keine Sicherheit mehr in meinem Leben gab, als ich keine Angst mehr hatte etwas zu verlieren, da ich bereits alles verloren hatte, habe ich mich gefunden. Ich stellte mir das erste Mal in meinem Leben Fragen wie: Was will ich wirklich in meinem Leben? Womit will ich Geld verdienen? Was ist es, auf das ich in 30 Jahren zurückschauen will?

Ich stellte mir endlich nicht mehr Fragen wie: Wie schaffe ich es zu überleben? Was muss ich morgen tun? Was wird von mir erwartet? Ich war draußen aus dem Hamsterrad und war frei. Freiheit ist für mich die neue Sicherheit, wir haben bloß noch nicht gelernt, mit ihr umzugehen.

*Angst ist einer der
größten Erfolgsverhinderer
unserer heutigen Zeit.*



KATJA PORSCHE

internationale Speakerin, Autorin und
Erfolgsexpertin mit Büros in Berlin und Los Angeles



© Dominic Erdmann

→ **Versuche es**

Ich weiß noch, wie meine Mutter zu mir kam und meinte: Kind, geh studieren, suche dir einen sicheren Job und dann klappt das auch mit dem Häuschen und der Rente. Die Zeiten sind vorbei. Ich weiß nicht, ob es den Job, den ich heute lerne, in fünf Jahren noch gibt. Wissen verdoppelt sich innerhalb von 24 Stunden, die Dinge ändern sich so schnell wie nie zuvor. Für den einen ist es bedrohlich, für den anderen eine Mega-Chance. Für mich ist es die Mega-Chance. Denn noch nie war es möglich, in so kurzer Zeit ein komplett neues Business aufzubauen oder seinem Leben eine komplett neue Richtung zu geben. Es geht nicht mehr darum, was wir mal gelernt oder studiert haben, es geht darum, was wir zukünftig lernen und machen wollen. Ich bin heute eine der bekanntesten Speaker, habe Büros in Berlin und Los Angeles, habe sechs Bücher geschrieben usw. Alles Dinge, die ich mir vor acht Jahren nicht mal ansatzweise vorstellen konnte. Der Grund für meinen Erfolg ist ein ganz einfacher: Ich habe erkannt, dass ich die Umstände nicht ändern kann, aber immer das, was ich aus ihnen mache.

Heute habe ich keine Angst mehr zu scheitern, ich habe Angst, es nicht zu versuchen. Heute sind Fehler nichts mehr, das ich vermeiden möchten, ich nehme sie bewusst in Kauf, denn sie sind ein wichtiger Schritt auf meinem Weg zum Erfolg.

KATJA PORSCH: NORMAL KANN DAS JEDER!

Es sind nie die Umstände, die entscheiden, was passiert, sondern das, was wir aus den Umständen machen.

Status quo:

- ▶ 50.000 Akquisegespräche aus dem Telefonbuch
- ▶ 25.000 überlebte Neins
- ▶ 7.000 Verkaufsgespräche
- ▶ Abschlussquoten von 1:1,5
- ▶ unter den Spitzenverkäufern Deutschlands
- ▶ zweimal pleite, zwei Comebacks
- ▶ heute eine der erfolgreichsten Motivationsrednerinnen, internationale Verkaufs- und Erfolgsexpertin, Gründerin und CEO der PSA Academy, Autorin von fünf Büchern, 900 Seminare und Vorträge vor über 30.000 Teilnehmern
- ▶ Ehrenbotschafterin der Frogga-Stiftung

🌐 www.katja-porsch.com

*Freiheit ist für mich die neue
Sicherheit, wir haben bloß noch nicht
gelernt, mit ihr umzugehen.*

*Erfolg ist zuallererst
eine Entscheidung.*



Heute weiß ich, dass einer der Hauptgründe, warum wir nicht das Leben leben, das wir uns wünschen, nicht den Job, das Business oder den Partner haben, den wir uns wünschen, der ist, dass wir nicht bereit sind, ein Risiko einzugehen. Wir warten und hoffen auf den richtigen Zeitpunkt. Wir stellen uns selbst infrage und zweifeln daran, dass wir es schaffen. Erfolg ist zuallererst eine Entscheidung. Wenn ich mein Leben verändern möchte, dann muss ich mich dafür entscheiden, zu 100 %. Wenn ich es dann auch noch mache, an mich selbst glaube und durchhalte, kann mich nichts aufhalten.

So einfach es sich anhört, so schwer ist es manchmal. Und es gibt eine Frage, die mir immer wieder dabei hilft, durchzustarten und nicht zu warten. Und das ist die Frage: Was würde ich tun, wenn ich keine Angst mehr hätte?

AUTOR: KATJA PORSCH
🌐 www.katja-porsch.com

BAUEN SIE SERVICE-BRÜCKEN. JETZT.

In Sachen Service nehme ich fünf verschiedene Corona-Aktionismus-Typen wahr. Vier davon arbeiten an den Kundenbedürfnissen vorbei. Was Unternehmen jetzt wirklich brauchen, sind Brückenbauer in die Zukunft.

Das richtige Maß finden für Customer Care ist schon immer eine Herausforderung. Die einen tun zu wenig, die anderen zu viel vom Falschen. Nun scheint es, als würde in Corona-Zeiten jegliche sanft schräge Gewohnheit auch noch laut und schrill. Für Customer Care kann ich den gleichen Effekt bestätigen.

Im Moment fallen mir fünf verschiedene Corona-Aktivismus-Typen auf. Lassen Sie mich meine Beobachtung kurz skizzieren:

1. Die panischen Alles-Verschenker

Corona lässt beinahe überall die Umsätze einbrechen, ganz besonders bei Event-Agenturen, Coaches und im Beratungsgeschäft. Viele standen von heute auf morgen mit 100 Prozent Umsatzverlust da. „Wenn wir schon nichts verkaufen können, dann verschenken wir eben alles“, so eine häufige Panik-Reaktion. Überall im Netz können Sie jetzt kostenlose Fortbildungen buchen, kostenlose Inhalte laden, kostenlose Software nutzen. Aus unternehmerischer Sicht ist das – wenn Sie mich fragen – ein Wahnsinn. Es ist

*Bauen Sie mit individuellen Service-Ideen Brücken in die Zukunft.
Denn die Zukunft Ihrer Kunden ist auch Ihre Zukunft!*

so, als würden wir Service, den wir zuvor aus hochwertigsten Gläsern ausgeschenkt haben, nun aus Eimern wahllos in die Kundenmenge schütten. Liebe Verschenker: Viel hilft nicht immer viel!

2. Die gerissenen Kriegsgewinnler

Andere greifen in der Umsatzkrise zum Megafon. Hardselling denkt nie vom Kunden her, sondern immer aus der Perspektive des eigenen Geldbeutels. Diese Motivation spürt ein aufgeklärter Kunde von heute sofort und sie ist, sorry, sowas von 80er-Jahre. Gerade jetzt, wo auch den Kunden weniger Mittel zur Verfügung stehen, bleibt da ein ganz bitterer Eindruck zurück. Liebe Hardseller: Bitte nicht! Die Corona-Keule ist ganz schlechter Stil.

3. Die stoischen Ignoranten

Dann gibt es noch die Unternehmer, die so tun, als wäre alles wie immer. Da werden weiter Service-Mails und Broschüren geschickt, die vor Monaten vorbereitet wurden und jetzt überhaupt nicht mehr in die Zeit passen. Nein, wir freuen uns jetzt nicht, endlich mit Freunden zu feiern. Geht halt nicht. Und es ist nicht egal, ob die Spülmaschine eine Woche ausfällt oder vier. Wir sind zu Hause. Wir kochen. Wir brauchen die Spülmaschine jetzt. Liebe Ignoranten: Aufwachen!

4. Die unpersönlichen Entgegenkommer

Ein erheblicher Anteil an Verantwortlichen greift in der Corona-Krise reflexartig zu dem Tool, das gefühlt immer funktioniert: Rabatt! Das kann ein Schritt in die richtige



SABINE HÜBNER

Service Performance-Beraterin der Top-Player
in Deutschland, Österreich und der Schweiz



© Bernd M. Oltner

- Richtung sein, um Kunden durch die Krise zu helfen. Allerdings nur, wenn es sich um krisenrelevante Services und Produkte handelt. Kein Mensch braucht im Moment einen neuen Badeanzug. Oder einen Rabatt für ein Software-Abo, das er schon längst bezahlt hat. Oder eine rabattierte Marketing-Unterstützung, die an der aktuellen Zeit vorbeigeht. Was helfen würde, wären Ideen gegen den schleichenden Fixkostentod. Liebe Entgegenkommer: Mitdenken hilft.

5. Die empathischen Brückenbauer

Ja, auch die gibt es: die Customer Care Profis, die nicht eine Lösung für alle anbieten, sondern individuelle Brücken für ihre Kunden bauen. Die sich nicht in sinnlosen Rabattschlacht verausgaben, sondern sich um die tatsächlichen Bedürfnisse ihrer Kunden kümmern. Ich hätte da ein paar Ideen: Ein Restaurant oder eine Raststätte würde zum Beispiel aufatmen, wenn das Kassensystem in Zeiten der Schließung erst gar nicht gezahlt werden müsste. Ein Unternehmen, das viele Software-Lizenzen einsetzt, würde von preiswerteren Lizenzverlängerungen profitieren – zum Beispiel um die Zeit, in der das System wegen des Lockdowns nicht genutzt werden konnte. Sonderkündigungsrechte für Immobilien, Mietminderungen, Kulanz



SERVICEGLÜCK: Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz. So gelingt richtig guter Kundenservice

Gebundene Ausgabe, 282 Seiten
Campus Verlag, Neuerscheinung 9. März 2017
ISBN-13: 978-3593507101 / Euro 34,95

INFOS: www.we-learning.com

ÜBER SABINE HÜBNER

Sabine Hübner ist die Service Performance-Beraterin der Top-Player in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Sie unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung von Service-Haltung auf allen Ebenen. Ihre Beratungsagentur forward-service steht für Service Empowerment. Mit eigens entwickelten Tools optimiert sie mit ihrem forward-service-Team Service Performance und Service Design und unterstützt dabei, Kunden mit „Menschmomenten“ zu begeistern. Die geborene Österreicherin ist mehrfache Buchautorin und gefragte Keynote-Speakerin.

www.sabinehuebner.de

in Sachen Fuhrpark, Facility Management, Steuerberatung, Rechtsberatung. Bessere Versicherungsleistungen zur Absicherung unserer Serviceheldinnen und Servicehelden... Ein persönliches Gespräch des Bankberaters mit dem Kunden, der seine monatlichen Verbindlichkeiten nicht mehr bedienen kann, anstatt eines unpersönlichen Briefes, der dem Kunden das Messer an die Kehle setzt. Die Liste der Möglichkeiten ist endlos. Bauen Sie mit individuellen Service-Ideen Brücken in die Zukunft. Denn die Zukunft Ihrer Kunden ist auch Ihre Zukunft!

Service ist kein Bonbon, dass es in besseren Zeiten obendrauf gibt. Service IST das Business. Service trägt Ihr Business. Service ist ein knallharter Wirtschaftsfaktor – jetzt einmal mehr. Genau jetzt brauchen Ihre Kunden intelligentes Entgegenkommen. Damit sie diese Krise überleben und dann, wenn die Geschäfte wieder besser laufen, Ihr Entgegenkommen mit Loyalität und neuen Geschäften belohnen. Denn letztendlich geht es im Service niemals allein um Umsatz. Ich sage: Service ist kein Projekt – Service ist eine Haltung. Gerade jetzt.

AUTOR: SABINE HÜBNER

Sie wollen Service-Haltung in allen Ihren Teams? Wir haben da etwas für Sie entwickelt: unser wirksames Lernkonzept welearning. Fragen Sie uns gerne. welearning rechnet sich. Weil sich Service auszahlt. Messbar und sofort.

www.forwardservice.de/welearning

VOM ARBEITSVERWALTER ZUM ERFOLGSGESTALTER!

EINE GESCHICHTE ÜBER FÜHRUNGS- KULTUR, KUNDENZENTRIERUNG UND UNERMESSLICHE MOTIVATION

London und New Work

Als ich 22 Jahre jung war, wollte ich nach London ziehen. Ich wollte unbedingt Erfahrungen im Ausland sammeln. Einen Job oder eine Wohnung hatte ich nicht, doch ich ging und begab mich zum ersten Mal aus meiner Komfortzone heraus. Heute danke ich meinem jugendlichen Leichtsinns für die Erfahrungen, die ich sammeln durfte. Eine neue Umgebung, alltägliche Unterhaltungen in einer eher mittelprächtigt beherrschten Sprache und nicht zuletzt die Erkenntnis, dass sich meine typisch deutschen Eigenschaften im interkulturellen Zusammenleben irgendwie anders anfühlen. Diese Zeit hat mich sehr geprägt. Das spüre ich auch heute noch. Ich bin toleranter geworden, weniger wertend und offener für neue Ideen, Lebens- und Arbeitskonzepte. Es gibt kein Richtig und kein Falsch, sondern nur passend oder unpassend.

Einen Job hatte ich ganz bald und ich habe auch sehr schnell Karriere gemacht. In einer Mannschaft von 300 Leuten war ich mit 24 Jahren die jüngste Chefin. Anfangs war ich überwältigt von den Erwartungen. Das etablierte Schema F passte nicht zu mir und meiner Art. Ich fand

Man sagt „never change a running system“, aber das Einzige, was man damit über lange Zeit festigen kann, ist die Angst vor Veränderung.

meinen eigenen Weg und konnte meine Teammitglieder so einsetzen, dass ich ihre Motivation und Entwicklung fördern konnte. Die Entfaltung ihrer Potenziale lag mir am Herzen. Damals war das menschliche Intuition, heute nennt man es New Work 😊.

Auf neuen Wegen in alte Strukturen

Nach acht Jahren in der Hotelbranche stieg ich aus. Ich war ausgelaugt und brauchte eine Pause. Kurz darauf begann meine eigene Reise in die Persönlichkeitsentwicklung – ich wurde Mutter. Durch meinen Sohn veränderten sich die Prioritäten in meinem Leben. Mir wurde schnell klar, dass ich die Hotellerie verlassen werde. Diese Erkenntnis stürzte mich mit Ende Zwanzig in eine Findungsphase. Beruflich hatte ich viel erreicht und dem geschuldet auch hohe Ansprüche an mich und meine Karriere. Ich begann in der Automobilbranche als Leiterin des Customer Service zu arbeiten. Mein damaliger Chef wollte mit meiner dynamischen und energiegelassen Art frischen Wind in seinen Kundenservice bringen. Zum damaligen Zeitpunkt stand der Kunde jedoch als Verbraucher eher am Ende der Wertschöpfungskette.

Traditionelle Führung führt zu nichts!

Eines der offensichtlichsten Probleme der aktuellen Arbeitswelt ist der Ansatz, mit dem wir Mitarbeiter ins Team holen, binden und entwickeln. Wenn ein Mensch eine Stelle ausfüllt, deren Aufgaben klar abgegrenzt sind, ist weder Raum für Potenzialentfaltung noch Verantwortlichkeit für fachübergreifende Themen zu finden – von Innovation für



ANIKA TANNEBAUM

Internationale Leadership Expertin und
Top Business Coach für Customer Service



© Bernhard Schmitt

→ das Unternehmen ganz zu schweigen. Wenn wir jedoch schauen, welche Potenziale ein Mitarbeiter mitbringt und ihn an der für ihn passenden Stelle einsetzen (Stärken stärken und Schwächen schwächen), gibt es viele positive Synergieeffekte. Bei der Kompetenzverteilung darf es nicht um Machtverteilung gehen, sondern vielmehr um Wertschätzung und Entwicklung. Eingefahrene Strukturen geben scheinbar Sicherheit. Man sagt „never change a running system“, aber das Einzige, was man damit über lange Zeit festigen kann, ist die Angst vor Veränderung. Diese Strukturen sind nicht mehr zeitgemäß. Denn früher oder später machen wir die Augen auf und stellen fest, dass unsere Welt unbeständig, unsicher, komplex und mehrdeutig ist. Stichwort: VUCA-Welt* – ein Begriff, der übrigens in den 1990er-Jahren entstanden ist. Das ist über 20 Jahre her. „Just saying ...“ Der Weg an der Angst vorbei ist immer durch die Angst hindurch. Jedes Mal, wenn ich durch meine Angst hindurch bin, hat sich etwas Neues eröffnet.

* VUCA-Welt: VUCA ist ein Akronym für die englischen Begriffe volatility (Volatilität, Unbeständigkeit), uncertainty (Unsicherheit), complexity (Komplexität) und ambiguity (Mehrdeutigkeit). Es beschreibt schwierige Rahmenbedingungen der Unternehmensführung.

*Der Weg an der Angst vorbei
ist immer durch die Angst hindurch.
Jedes Mal, wenn ich
durch meine Angst hindurch bin,
hat sich etwas Neues eröffnet.*

*Flexibilität ist heutzutage
die neue Stabilität und Arbeit
ist mehr als nur ein Job!*

Nein zur Komfortzone – rein in die Lernzone!

Vieles von dem, was ich heute weiß, verdanke ich meinem Job bei Booking.com und meiner eigenen Weiterentwicklung. Dort baute ich zum Beispiel den Customer Service-Bereich von 0 auf 450 Mitarbeiter mit 39 verschiedenen Sprachen auf – interkulturelle Teamentwicklung und Leadership, wie man sie aus keinem Lehrbuch lernen kann. Mein damaliger Vorgesetzter machte mir am allerersten Tag klar, dass er nicht mein „boss“ sei, sondern mein „facilitator“. Soll heißen: Er ermöglicht mir, meine Arbeit bestmöglich zu erledigen. Diesen Satz werde ich nie vergessen, denn er war der Beginn für meine veränderte Wahrnehmung von einer guten Führungskultur. Auf einmal ging es um ein vernetztes Miteinander, abteilungsübergreifende Verantwortung, Nutzen von Schwarmwissen, um zum bestmöglichen Ergebnis zu kommen. Hier brauchte niemand die Mitarbeiter motivieren. Die Motivation kam von innen heraus, deutlich spürbar und einfach gnadenlos dazu. Können Sie sich vorstellen wozu hochmotivierte Teams noch fähig sind?

Heute sieht die Führung in vielen Unternehmen leider immer noch sehr konventionell aus, teilweise wie vor zehn Jahren! Was jedoch die meisten übersehen: Unsere Kunden haben sich rasant weiterentwickelt. Die aktuelle Krise wirkt wie ein Brandbeschleuniger für die Digitalisierung!

Wir leben in einer schnelllebigen Welt, die Erwartungen und Ansprüche der Kunden haben sich rasant verändert. Wir messen anderen Werten eine viel höhere Bedeutung bei, als wir es vor zehn oder sogar zwanzig Jahren getan haben, wie zum Beispiel persönlicher Freiheit, beruflicher Verwirklichung, Ortsunabhängigkeit oder Nachhaltigkeit. Ihr Kunde entscheidet oft nur mit ein paar Klicks darüber, ob er bei Ihrem Unternehmen bleibt oder ein ähnliches Angebot wahrnimmt.

Ich setze mich für den besten Kundenservice ein, um Erfolg zu gestalten und Kunden zu begeistern. Denn dieser beginnt im Unternehmen – Führung und Service brauchen Kultur. Laut der aktuellen Gallup-Studie verspüren nur 15 % aller Arbeitnehmer hierzulande eine hohe emotionale Bindung zu ihrem Arbeitgeber. 71 % geben an, nur gering an das Unternehmen gebunden zu sein. Doch Leader können lernen das zu ändern!

Was bedeutet moderne Führungskompetenz #digitalleadership?

Der Mensch im Mittelpunkt! Aus meiner Erfahrung heraus ist es das Wichtigste, ein Wir-Gefühl mit einem gemeinschaftlichen Sinn für die Arbeit zu erschaffen. Wenn das Ziel klar ist, eine gemeinsame Vision existiert, dann schafft man den Weg viel schneller, benötigt weniger Krafteinsatz und das Ergebnis wird schlichtweg besser. Führung wird persönlich! Ich habe meine Teams als moderne Führungskraft auf Augenhöhe und agil geführt. Flexibilität ist heutzutage die neue Stabilität und Arbeit ist mehr als nur ein Job! Empathie ist hier das Zauberwort und persönliche Beziehungen werden im Business-Alltag immer wichtiger gepaart mit Freiheit, Selbstverantwortung, Entwicklung und Sinn. Oft ist ein Wissensvorsprung weniger als eine gute Menschenkenntnis. Doch kann ich mich bloß dahin entwickeln?

100 Days to Grow!

Aus all meinen Erfahrungen heraus habe ich ein 100-Tage-Programm entwickelt, das Führungskräften, High-Potentials und Interessierten alles rund um moderne und digitale Führungskompetenzen aufzeigt. Ich habe meinen Weg vom Arbeitsverwalter zum Erfolgsgestalter bestritten. Ich kenne beide Seiten! Ich unterstütze mit meinem Leadership-Programm „100 Days to Grow!“ Unternehmen dabei, ihre Erfolgsfaktoren und ihren Kundenservice auf den nächsten Level zu heben.

Begeisterte Kunden + begeisterte Mitarbeiter
= wachsendes Business

Sie möchten mehr erfahren über zukunftsweisende Arbeit, Motivation und wie Servicekultur und Führungskultur zusammenhängen? Lassen Sie uns gerne sprechen oder Informieren Sie sich über mein Leadership-Programm „100 Days to Grow!“ auf: www.anika-tannebaum.de

Neu denken – anders führen!

AUTORIN: ANIKA TANNEBAUM
CO-AUTORIN: HEIKE PANIER



ÜBER ANIKA TANNEBAUM

Anika Tannebaum ist eine praxiserprobte Expertin für Kundenservice und Leadership. Zuletzt war sie als Vice President of Customer Success bei virtualQ erfolgreich. Ihr Wissen gibt sie u. a. als Gastdozentin an der FOM University of Applied Sciences for Economics and Management in Berlin weiter. Anikas Start in die Selbstständigkeit begann mit der Corona-Krise. Kein einfaches Pflaster für den Aufbau eines Unternehmens. Doch Anika Tannebaum ist Vollblut-Optimistin und sieht in der Krise unzählbare Chancen. Mit GROW! Bringt sie ihre beiden Leidenschaften für Führungskultur und Kundenzentrierung unter einen Hut. Zielgerichtet und innovativ ist der Ansatz ihrer Coachings und Beratungen für Führungskräfte, High-Potentials und Personen, die sich moderne Führungskompetenzen aneignen wollen.

Sie wünschen sich eine Expertin mit Power? Starten Sie jetzt mit mir durch!

www.anika-tannebaum.de