

## Liebe Leserin, lieber Leser!

Vorweg die gute Botschaft: eisq-Klienten erhalten **garantiert** die **beste Beratung**. Per 31. März 2017 **rezertifiziert** das Institut der Unternehmensberater **Ihren Experten** für operative Exzellenz **Bernhard Gandolf** als Certified Management Consultant.

Passend dazu profitieren unsere Leserinnen und Leser: Ihre letzten 4 von 29 Tipps für Ihr Bonus-/Malus-System.

Gut zu wissen:

Auch in der aktuellen **April-Ausgabe** des Magazins **TeleTalk** finden sich **fünf praktische Tipps** von uns (Seiten 34f).

April: Dazu fallen dem einen oder anderen bestimmt April-Scherze ein. **Drei Witze verstecken** sich in diesem Beratungsbrief.

Wie man im nächsten Small-Talk mit spannenden Anekdoten über **John Walker glänzt**, ist in der Rubrik "Menschen" zu lesen. Im April vor 190 Jahren verwandelte er einen **zündenden Gedanken** in ein Produkt.

Wer Dienstleister steuert, notiert sich den 30./31. Mai: 94,2% empfehlen Exzellenzforum Dienstleister steuern. Es gibt neben wichtigen **Impulsen** für eine noch **bessere Zusammenarbeit** mit Outsourcern auch einen **Musical-Besuch inklusive**. Das **lohnt** sich richtig!

Apropos lohnen: Rolf Lohrmann macht sich in "Ihr Expertentipp des Monats" Gedanken. **Welche Siegel** und Zertifikate im Kundenservice-Center **lohnen**?

Dazu vertritt unser Experte eine klare Meinung.

Viel Spaß bei der Lektüre!



Sie bestimmen die Ziele und den Weg - Bonus-/Malus-

## Ihre letzten 4 von 29 Tipps für Ihr Bonus-/Malus-System

Mit dieser Ausgabe erhalten Sie Ihre letzten vier praktischen Tipps für Ihr wirksames Bonus-/Malus-System.

Richtig angewandt, stellt die **leistungsorientierte** Vergütung das **beste Mittel** der Wahl für die Zusammenarbeit mit Dienstleistern dar.

Es **harmonisiert Interessen** besser.

Es sorgt für eine **einheitlichere Ausrichtung**.

Es setzt Anreize für die **richtige** Leistungserbringung.

"Auf Ihre Bonus-/Malus-Tipps freue ich mich immer ganz besonders. Das hilft mir bei meiner Arbeit sehr", lobt Winfried Jacob, Interimsmanager.

Hier geht's weiter.



Nützliche Tipps von Rolf Lohrmann!

## Ihr Expertentipp des Monats von Rolf Lohrmann

### Akute Siegelitis. Zum Nutzen von Zertifikaten für Kundenservice-Center.

Es gibt eine Vielzahl an Qualitäts- und Datenschutzsiegeln für Kundenservice-Center. Für manche Unternehmen jedoch scheint zu gelten: **Hauptsache**, ein "**TÜV**"-Logo ist deutlich erkenn- und vorzeigbar. Die geradezu inflationäre Siegelflut ist wenig hilfreich für alle Beteiligten.

Den Kunden wird keine echte Orientierung geboten. Sie können meist gar nicht genau nachvollziehen, was hinter dem Siegel oder Zertifikat steht. Den Unternehmen hilft es nicht, ihr **Kernproblem** in den Griff zu bekommen: ein **systematisches** und dokumentiertes, prozessorientiertes **Qualitätsmanagement** mit dem Anspruch der kontinuierlichen Verbesserung zu implementieren. Als Grundlage für **dauerhaften wirtschaftlichen Erfolg**.

Lesen Sie weiter...



Ihre Antwort, was John Walker erfand.

## Menschen

Im **April** vor 190 Jahren bringt er zum ersten Mal sein Produkt auf den Markt. Damit **löst** er eines der **ältesten Probleme** der Menschheit.

In "Menschen" stellen wir **John Walker** vor. Nein, es handelt sich nicht um die Geschichte mit dem Whisky.

Walker war Apotheker, Botaniker, Chemiker und Mineraloge. Er lebte von 1781 bis 1851, kleidete sich stets extravagant und pflegte auch sonst einen **außergewöhnlichen Lebensstil**.

Was auch immer es an verfügbaren Wissen rund um seine Themen gab, Walker sog es auf. Das brachte ihm den Ruf als "**lebende Enzyklopädie** von Stockton-on-Tees" ein.

Obwohl er mit Ausnahme seines Studiums in York sein ganzes Leben in seiner Geburtsstadt verbrachte, **verfügte** er, **im Nachbarort** Norton-on-Tees seine letzte Ruhestätte zu finden.

**Michael Faraday** bedrängt Walker, seine Erfindung patentieren zu lassen. Darauf soll er geantwortet haben "it is **too trivial**". Zu trivial für ein Menschheitsproblem! Andere wurden mit seiner Erfindung reich.

Hier erfahren Sie, was er erfand und wie Ihr 3. April-Witz ...



Das lohnt: Musical inklusive

## **94,2% empfehlen Exzellenzforum Dienstleister steuern**

### **30./31. Mai 2017 in Hamburg**

94,2 % der Foren Teilnehmer empfehlen die Veranstaltungs-Reihe weiter.

Hier lesen 4 gute Gründe, warum Sie die zwei Tage in Hamburg voranbringen.

Das lohnt sich: Musical inklusive!

Informieren Sie sich.

## **Branchenexpertise**

eisq verfügt besonders in diesen Branchen über eine große Expertise:

- Gesundheitswesen/Healthcare
- Energiewirtschaft (EVU)/Ver- und Entsorgungsunternehmen
- e-commerce
- Verlage
- Telekommunikation

Ihr Nutzen ist unsere Mission.

## **eisq: Werte**

---

Fairness

Eigenverantwortung

Transparenz

## **Lesen Sie auch**

- [Beratungsbrief Dezember 2017](#)
- [Beratungsbrief November 2017](#)
- [Beratungsbrief Oktober 2017](#)
- [Beratungsbrief September 2017](#)
- [Beratungsbrief August 2017](#)
- [Beratungsbrief Juli 2017](#)
- [Beratungsbrief Juni 2017](#)
- [Beratungsbrief Mai 2017](#)
- [Beratungsbrief März 2017](#)
- [Beratungsbrief Februar 2017](#)
- [Beratungsbrief Januar 2017](#)
- [Beratungsbriefe 2020](#)
- [Beratungsbriefe 2019](#)
- [Anmeldung zum Beratungsbrief](#)