

regional

DeTeImmobilien Niederlassung Frankfurt

Deutsche Telekom Gruppe

Dialog gesucht

Vom Kunden zum Partner

VON PETER R. BROSCHE

Ein neuer Meilenstein zur Vertriebsoffensive auf dem externen Markt ist gesetzt: Die Abteilung Marketing und Vertrieb des Geschäftsbereiches Facility-Managements knüpfte während eines zweitägigen Seminars mit Geschäftspartnern und potentiellen Kunden engere Beziehungen in einem partnerschaftlich geprägten Umfeld.

„Vom Kunden zum Partner - gemeinsam die Zukunft gestalten“, unter diesem Motto trafen sich am 11. und 12. Juni im Seminarhotel am Spitzingsee 35 Gäste, um - herausgelöst aus der Alltagswelt - zu Fachthemen Referate zu hören, in Workshops an gemeinsamen Lösungen zu arbeiten und „last but not least“ in Freizeitaktivitäten partnerschaftliche Bindungen auf- und auszubauen. Horst Lorenz, als Marketingmanager mit der Gesamtorganisation betraut, klärt über die Gründe des Kundenforums auf: „Wir müssen an einem frühzeitigen Aufbau von Kundenbeziehungen interessiert sein und damit nicht bis zum nächsten Jahr warten!“ Die Zielgruppe, eine Mischung aus Lieferanten, Geschäfts-

DeTe Immobilien auf dem Markt bekannt zu machen und unsere Leistungsfähigkeit zu präsentieren. Heute sind neue Wege und Methoden gefragt, die das Verhältnis Kunde/Lieferant auf eine andere Beziehungsebene stellen. DeTe Immobilien geht es nicht darum, Leistungen von der Stange zu erbringen, sondern wir wollen maßgeschneiderte, mit dem Kunden entwickelte Lösungen anbieten und realisieren.“

Den zweiten Schwerpunkt bildeten Fachreferate, die sich mit den News und Trends im Facility-Management, mit aktuellen Marketingtendenzen, aber auch mit neuen Ideen zur Gestaltung des Arbeitsumfeldes befaßten.



Nur im Team geht's voran.

Foto: Photoatelier Eisele

Themen zum Beziehungsmanagement, von Partnerschaften bis hin zur Kommunikation, das ausgeprägte Interesse aller Teilnehmer.

Die rein fachlichen Beiträge wurden durch die künstlerisch gestalteten Lösungsvorschläge zum Arbeitsplatz von Werner Meiler optimal ergänzt. Unter dem Begriff „Partnership“ (Alle in einem Boot) arbeiteten gemischte Grup-

pen in Workshops an den Themen des Forums. Intensiviert wurde das Zusammenwirken der Teilnehmer in den ganz auf Teamwork ausgerichteten Freizeitaktivitäten. Spiel, Sport, Spannung und Spaß und nicht zuletzt die gemeinsamen Abende mit intensiv genutzten Lobby-Gesprächen gaben der Veranstaltung zusätzliche Impulse. „Ziel dieses Kundenforums war das Schaffen eines Netzwerkes zwi-

schen Kunden und Lieferanten, in dem persönliche Beziehungen aufgebaut werden sollten. Dieses scheint voll und ganz gelungen zu sein“, resümiert Horst Lorenz. Die Meinungen der Teilnehmer unmittelbar nach dem Forum und die, die später geäußert wurden (siehe Rubrik „Reagiert“), bestätigten dies. „Nun gilt es, die Kundenkontakte permanent zu pflegen und auszubauen“.



Konzentrierte Zusammenarbeit im Workshop mit den Kunden.

Foto: Photoatelier Eisele

partnern und potentiellen Kunden (in dieser Zusammensetzung ein Novum!) sollte mit dieser Veranstaltung News aus der Branche erfahren, bessere Wege zur Kundenausrichtung von DeTe Immobilien aufzeigen und auf der Basis des Seminars später als Multiplikator agieren. In seiner Begrüßungsansprache umriß der Niederlassungsleiter, Wilfried Schmah, die Schwerpunkte dieses Forums: „Es geht zum einen darum,

Ferdinand Tiggemann, Geschäftsführer FM, stellte die Verknüpfung der Leistungspalette von DeTe Immobilien mit den Kommunikationsmöglichkeiten der Telekom heraus. Prof. Dr. Ing. Steffen wagte sich an das Reizthema „Outsourcing bei FM-Leistungen“, und Bernhard Sonntag überzeugte nicht nur durch seine professionelle Moderation, sondern schlug auch den Bogen von der Kundenbindung zur Kundenbegeisterung. So fanden die

Reagiert

Kundenseminar am 11. und 12.06.1997

Sehr geehrter Herr Storck,
Sehr geehrter Herr Thiel,

auf diesem Wege möchte ich mich nochmals recht herzlich für die Teilnahme an Ihrem Kundenforum bedanken. Im Sinne unseres Unternehmens konnte ich eine Vielzahl von neuen Eindrücken und Informationen erhalten, die wir auch für eine mögliche zukünftige Zusammenarbeit mit Ihrem Hause nutzen können.

Verbunden mit dem Wunsch, in Zukunft mit Ihrem Hause enger zusammenzuarbeiten, verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

JONES LANG WOOTTON GMBH

W. Schmah

2.06.1997 in Spitzingsee

Sehr geehrter Herr Schmah,

auf diesem Wege möchte ich mich auch im Namen von Herrn Dr. Steffen bei Ihnen und Herrn Lorenz, stellvertretend für die ganze FM-Gruppe, herzlich für das Seminar vom 11.-12.06.1997 bedanken.

Es war eine hervorragende Veranstaltung, bei der neben dem gewünschten Know-How-Transfer auch die Bildung persönlicher Kontakte zwischen den Seminarteilnehmern gefördert wurde. Nicht nur die Rahmenbedingungen waren ideal, auch die Betreuung Ihrer Mannschaft ging im positiven Sinne über das normale Maß hinaus.

Sollten Sie unsere aktive Teilnahme (Vorträge) an weiteren Seminaren wünschen, so lassen Sie uns dies bitte wissen.

Mit freundlichen Grüßen

Ingenieurbüro Dr.-Ing. Steffen GmbH

W. Schmah
(W. Schmah)