

Marc-Alexander Glunde

Trainer und Unternehmensbetreuer



Leguan-Consult (M.-A. Glunde)

Agentur & Akademie

Raiffeisenstrasse 11, 36100 Petersberg

Tel: +49 661 962 11 19

Fax: +49 661 962 11 18

glunde@leguan-consult.de

Inhaltsverzeichnis

Mein Leitbild.....	3
Mein Arbeitsansatz.....	4
Seminar – Kommunikation.....	5
Training – Kundenbindung.....	6
Coaching – Qualität.....	7
Meine Philosophie.....	8
Meine Referenzen.....	9
Herzlichen Dank!.....	10

Mein Leitbild

Von schwierigen und weniger schwierigen Fragen

Ich habe mich oft gefragt, was zuerst existierte: Huhn oder Ei?
Kennen Sie die Antwort? – Ich nicht.

Genauso frage ich auch, was ist wichtiger: Motivation oder Qualität?
Diese Antwort ist einfach: Beides ist wichtig! Diese Faktoren erzeugen sich gegenseitig und mit mir erleben Sie, wie das funktioniert.

Motivation durch Qualität!

Beide Worte beschreiben Ziele, die wir anstreben. Ich bin der Wegweiser zu Ihrem Ziel.
Erleben Sie mit mir, wie sich Ihr Erfolg steigert und Sie zufriedener werden.

Ich betreue Sie auf dem Weg zu Ihrem persönlichen Ziel und unterstütze Sie mit den passenden Werkzeugen. Ich werde Ihr Wegweiser und Berater sein.

Mit herzlichen Grüßen



Marc-Alexander Glunde

Mein Arbeitsansatz

Wie ich die Sachen angehe

In diesem Abschnitt möchte ich kurz auf die grundlegenden Annahmen und Vorgehensweisen meiner Arbeit eingehen.

Mit meinen Veranstaltungen und Angeboten wende ich mich an Sie. Sie sind ein Mensch, der mehr sucht als Massenware, Sie suchen ein maßgeschneidertes Produkt. Sie wollen als VIP-Kunde erkannt und behandelt werden. – Mit Recht!



Meiner Arbeit liegt ein ganzheitlicher Ansatz zu Grunde, über den Sie in meiner Philosophie mehr erfahren können. Ich biete Lösungen an die Ihre Anforderungen gezielt erfassen und umfassend befriedigen. Das Angebot passt sich Ihren Bedürfnissen an und liefert somit treffsicher einen entscheidenden Beitrag zu Ihrer Zielerreichung.

Das Gelassenheitsgebet, welches auf den Pfarrer Reinhold Niebuhr zurückgeht, spiegelt das Grundkonzept meiner Arbeit wider:

„Gott, gib mir die Gelassenheit, Dinge hinzunehmen, die ich nicht ändern kann,
den Mut, Dinge zu ändern, die ich ändern kann,
und die Weisheit, das eine vom anderen zu unterscheiden.“

Meine Aufgabe ist es, Ihre Situation zu analysieren, um es so zu ermöglichen eine klare Struktur und Zielsetzung zu definieren. Dadurch ergibt sich für jeden ein individuell gestalteter Weg zum Ziel. Diesen gehe ich mit Ihnen gemeinsam. Dieses hohe Maß an Adaption und Flexibilität unterscheidet mein Handeln vom Standardschema.

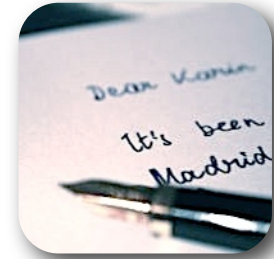


Der Klient wird dort abgeholt wo er steht und dann zu seinem Ziel gebracht. Lassen Sie mich Ihr Taxi zum Erfolg sein. Mit Motivation durch Qualität werde ich auch Sie begeistern und auf Ihrem persönlichen Weg vorwärts bringen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie einen schematischen Einblick in unser Veranstaltungsspektrum.

Seminar – Kommunikation

Leistung buchbar als: Seminar, Internes Firmentraining und Coaching



Qualität und Kommunikation

– die Wertigkeit von Schrift und Wort

Ist-Zustand: Sie verbringen viel Zeit im Alltag mit Geschäftskorrespondenz und interner Kommunikation. Das macht nicht immer Freude, besonders wenn die gewünschten Reaktionen ausbleiben. Auch Ihre Gesprächspartner reagieren manchmal anders als erwartet.

Soll-Zustand: Ihre Kommunikation wird noch gewinnbringender und effizienter. Sie macht oft sogar Spaß. Sie erleben, wie Sie mit angewandter Qualitätskommunikation erfolgreich sind und spüren den davon ausgehenden Motivationseffekt.

Mein Ansatz: Kommunikation hat in der Betriebskultur oft einen zu geringen Stellenwert. Stilmittel werden zum Teil gar nicht oder nicht optimal gebraucht. Die Bedeutungsunterschiede und Potenziale der verschiedenen Medien, wie zum Beispiel Brief, Mail und Telefonat, werden unterschätzt. Ich werte für Sie die bestehenden Strukturen aus und präsentiere Ihnen passende Lösungen. Durch meine langjährige Erfahrung biete ich Ihnen praxistaugliche und passgenaue Lösungen an. Ich suche die für Ihr Ziel passenden Werkzeuge und Methoden aus. Im Seminar erfolgt zuerst eine Annäherung auf theoretischer und wissenschaftlicher Ebene. Anschließend folgt im Hauptteil eine Adaption auf Ihre Situation, also die Integration der Theorie in Ihre Praxis. Bei einem Coaching oder Training steigen wir sofort in die Praxis ein und Sie erleben sofort das gute Gefühl effizienter und klarer Kommunikation. Abgerundet wird das Seminar durch die Analyse, Zieldefinition und Reflexion. Auf Wunsch ist, auch nach dem Seminar, eine Folgebetreuung (Coaching) möglich.

Training – Kundenbindung

Leistung buchbar als: Seminar und Internes Firmentraining



Motivation durch Qualität

– vom Kunden zum Stammkunden

Ist-Zustand: Sie sind im Endkundengeschäft tätig und haben täglich mit internen und externen Kunden zu tun. In Ihrem Geschäft gibt es auch Mitbewerber um Ihre Kunden und Sie wollen deshalb eine höhere Kundenbindung erreichen.

Soll-Zustand: Der Kunde verlässt Ihr Haus mit dem guten Gefühl, ein wertgeschätzter Kunde zu sein und rundum gut betreut zu werden. Er spürt: „Ich bin ein VIP-Kunde.“ Er kommt wieder und empfiehlt Sie weiter. Der Kunde erzeugt einen Cashback für Ihr Geschäft.

Mein Ansatz: In den verschiedensten Geschäften und Hotels werden wir mit Plastikkärtchen überhäuft. Man sammelt Meilen, Punkte, Rewards und anderes mehr. Der Kunde ist oftmals überlastet oder sogar genervt davon. Glücklicherweise gibt es einen effektiveren Weg den Kunden an Ihr Unternehmen zu binden.

Ein Kunde der sich gut beraten und betreut fühlt, ist ein zufriedener Kunde. Das ist aber nicht genug! Sie wollen einen glücklichen und loyalen Kunden. Dazu benötigen Sie, im Regelfall, nicht viel mehr als gute Qualität, besonders in Details und eine hohe Motivation in Ihrem Team. Beides ist leider nicht selbstverständlich und selbst in renommierten Dienstleistungsbetrieben kommen diese Eigenschaften zum Teil unter die Räder des Alltags.

Durch meine Ist-Analyse werden Ansatzpunkte klar und Entwicklungen sichtbar. Ich betreue Sie mit den richtigen Methoden und Werkzeugen. Gemeinsam machen wir Ihre Kunden zu Stammkunden. Denn nichts macht sich besser bezahlt, als die Werbung durch Stammkunden.

Profitieren Sie vom Viralmarketing!

Ich kontrolliere Ihre Standards und Ihre persönliche Zielerreichung. Ich betreue Sie umfassend, in allen Fragen rund um Qualität und Motivation.

Coaching – Qualität

Leistung buchbar als: Coaching und Internes Firmentraining



Qualität bis ins Detail

- sehen Sie Ihr Produkt aus Sicht Ihrer Kunden

Ist-Zustand: Sie arbeiten täglich mit und für Ihre Kunden. Egal ob interne oder externe Kunden, Sie sind immer im Einsatz, um deren Wünsche zu erfüllen. Nicht immer erhalten Sie eine Rückmeldung zu Ihrer Leistung, weder positiv noch negativ. Dadurch ist es schwer sich im Alltag immer wieder in die Situation und Sicht des Kunden zu denken.

Soll-Zustand: Sie sind noch besser in der Lage Ihre Kunden zu verstehen. Sie sehen Ihre Produkte aus Sicht Ihrer Kunden und können diese noch besser auf Ihre Zielgruppe ausrichten. Die Qualität Ihrer Leistungen ist bis ins Detail hervorragend. Die Kunden fühlen sich außerordentlich gut betreut und empfehlen Sie weiter und, noch wichtiger, Sie bekommen die erforderlichen Rückmeldungen.

Mein Ansatz: Viele auf dem Markt befindliche Produkte haben bereits eine sehr gute Qualität. Doch leider mangelt es oft an den Details. Die Präsentation ist nicht optimal, das Umfeld passt nicht, die Corporate Identity wird nicht, in allen Bereichen, konsequent verfolgt. Lauter Kleinigkeiten, die man ohne großen finanziellen Aufwand abstellen kann.

Man fragt sich manchmal: Warum geschieht so etwas überhaupt? Ich weiß, dass es nicht an Desinteresse oder fehlender Kompetenz liegt. Vielmehr geht einem im Alltag leicht das Empathievermögen verloren.

Ich zeige Ihnen Ihre Leistung aus der Sicht Ihrer Kunden. So bringe ich diese wichtige Perspektive zurück in Ihr Unternehmen. Durch Mysterie-Shopping, IT-gestütztes Controlling und meine langjährige Erfahrung, im Bereich Marketing und Kundenorientierung, biete ich Ihnen Antworten und Lösungen, für Ihre Produkte und Leistungen,

Meine Philosophie

Was unser Denken und Handeln stets beeinflusst

In den Erläuterungen zu meinem Arbeitsansatz war die Rede von Ganzheitlichkeit als Grundlage meines Handelns. Lassen Sie mich die Philosophie und unsere Genesis kurz an unserem Logo erläutern.



Die Basis bildet der orangefarbene Unterstrich, er symbolisiert den Geschäftsbereich der Agentur. Mit diesen Aufgaben habe ich begonnen und das ist die Basis auf die Leguan-Consult aufgebaut wurde. Darauf thront der Schriftzug mit dem stilisierten Leguan. Jener immer wiederkehrende und in allen Phasen der Firmengeschichte konstante Kern. Dieser Leguan wird gekrönt von einem blauen Dach, einem Dreieck.

Dieses Dreieck ist das Symbol für den Bereich Akademie. Ich habe die Farbe Blau gewählt, da diese für Klarheit, Vertrauen und Verlässlichkeit steht. All das sind Eigenschaften die ein Personal- und Persönlichkeitsentwickler haben muss. Auch die Dreiecksform ist kein Zufall, denn hier kommt die Ganzheitlichkeit ins Spiel. Ich sehe meine Klienten überwiegend in drei Dimensionen: Das Individuum, der private Mensch und der berufliche Mensch. Diese drei Dimensionen stehen in einer untrennbaren Wechselwirkung zueinander und sollen ein Gleichgewicht ergeben.

Darüber hinaus symbolisiert das Dreieck auch den ganzheitlichen Ansatz, für den ich Sie begeistern werde: Tun Sie alles mit Kopf, Herz und Hand! Sie werden fühlen und sehen, dass ich diese Forderung vorlebe und praktiziere.

Ich arbeite mit dem Verstand an Problemlösungen, stehe mit ganzem Herzen hinter meiner Arbeit und lege Hand an, um Ziele zu erreichen.

Es gehört zu meinen Grundüberzeugungen, dass es keine unlösbaren Probleme gibt, nur große Herausforderungen. Da jeder Mensch anders ist, habe ich es mir zur Aufgabe gemacht, dem Einzelnen entgegenzugehen. Ich hole Sie dort ab, wo Sie stehen, um Sie dann sicher und kraftvoll auf dem Weg, zu Ihrem Ziel, zu begleiten. Ich will Wegweiser und Berater auf diesem Weg sein und zeigen wie Motivation und Qualität zum „Perpetuum mobile“ Ihres persönlichen Erfolges werden.



Meine Referenzen

Menschen die Leguan-Consult (M.-A. Glunde) bereits erlebt haben

Im Folgenden finden Sie eine kleinen Auszug aus unseren Referenzen.



Dr. Paul Zandanel (Marketingdirektor)
EOS - Exportorganisation Südtirol der Handelskammer
Bozen, Italien (<http://eos.handelskammer.bz.it>)

„[...]Unsere Erfahrungen mit Herrn Glunde und seinem Unternehmen Leguan-Consult sind bisher durchweg positiv. Auf Grund herausragender Qualität sowie Engagement und Identifikation mit der Aufgabe, können wir Leguan-Consult uneingeschränkt weiterempfehlen. [...]“

Stefan Gorecky (Senior-Vertriebsbeauftragter)
Vodafone AG, Deutschland (<http://www.vodafone.de>)



vodafone

„[...] Herr Glunde ist ein absolut vertrauenswürdiger Coach. Er hat unsere Situation zielgerichtet analysiert und erfolgreich die richtigen Maßnahmen durchgeführt. Besonders positiv zu erwähnen ist sein Engagement für die Nachhaltigkeit der Maßnahmen. [...]“



Dipl.-Ing. Michael Winkler (Betriebsstellenleiter)
Netzdienste Rhein-Main GmbH (Mainova-Gruppe),
Deutschland (<http://www.nrm-netzdienste.de>)

„[...] Die Leistungen von Herrn Glunde waren optimal auf die Anforderungen abgestimmt. Die Begleitung durch meine Phase der Umstrukturierung und Neuorientierung war exzellent und die vielfältigen Methoden und Unterstützungen erleichtern mir das Erreichen meiner persönlichen Ziele spürbar. Vielen Dank! [...]“

Prof. Dr. Ingeborg Fialová-Fürst (Lehrstuhlleiterin)
Palacký Universität (Philosophische Fakultät),
Tschechien (<http://www.upol.cz>)



„[...] Herr Glunde leitet bei uns ein Seminar im Bereich Kommunikationswissenschaft und Rhetorik. [...] Schwerpunkt seiner Lehrtätigkeit ist die Kommunikationspsychologie und praktische Rhetorik. Seine Veranstaltungen sind hervorragend aufgebaut und vermögen es unsere Studenten zu begeistern. Wir schätzen seine Leistungen als Gastdozent sehr. [...]“

Herzlichen Dank!

Sie haben sich die Zeit genommen, mein Trainerprofil zu lesen. Dafür möchte ich mich bedanken! Zeit ist ein wertvolles Gut und es wird anscheinend immer knapper.

Sie haben die letzten Minuten als gewinnbringend und interessant empfunden? Gut, dann freue ich mich darauf bald von Ihnen zu hören. Es ist mir eine Freude, meine Erfahrungen und Kompetenzen für Ihre Ziele einzusetzen. Lassen Sie uns in einem gemeinsamen Gespräch prüfen, in welchen Bereichen Sie einen Nutzen aus meinem Angebot ziehen können.

Sie haben bereits den ersten Schritt in Richtung Ziel getan, Sie haben in Ihren Erfolg investiert. Sie haben Zeit in unsere Beziehung investiert. Gemeinsam werden wir diese Investition zum Erfolg führen. Kontaktieren Sie mich einfach.

Bis dahin verbleibe ich mit freundlichen Grüßen


Marc-Alexander Glunde

Leguan-Consult (M.-A. Glunde)

Agentur & Akademie

Raiffeisenstrasse 11, 36100 Petersberg

Tel: +49 661 962 11 19

Fax: +49 661 962 11 18

glunde@leguan-consult.de

