

## Berufserfahrung und Kenntnisse

- Langjährige Management- und Führungserfahrung in Industrie und Dienstleistung in den Bereichen Personalentwicklung, Organisationsentwicklung, Unternehmensberatung, Training und Coaching, Key Account Management, Service, Qualitäts- und Prozessmanagement, Projektmanagement
- Studien in Maschinenbau, Informatik und BWL
- Verhandlungs- und trainingssicheres Englisch
- Auslandserfahrung: USA, Asien

## Qualifikationen

- Geprüfter Business-Trainer BDVT
- Management Trainer Michl Group
- Geprüfter Business-Coach BDVT
- Systemischer Coach Michl Group
- DiSG® Certified Trainer
- Certified Prosci® Change Manager
- QMF-TÜV, QMB-TÜV, Qualitätsmanager-TÜV (QM-TÜV)



### Reiner Puch

Business- und Management-Trainer  
Systemischer Berater und Coach

PURE-LEARNING®

Franzstraße 13  
82140 Olching

Telefon +49 8142 6554652  
Fax +49 8142 6553696  
Mobil +49 176 43311551

reiner.puch@pure-learning.de  
www.pure-learning.de

Wohin du auch gehst, geh  
mit deinem ganzen Herzen.

Konfuzius



## Kundenbegeisterung durch Service Excellence

Wenn Ihre Kunden niemals  
auf die Idee kommen  
zur Konkurrenz zu gehen

## Was Sie als Unternehmer beschäftigt:

Sie genießen die Anerkennung als erfolgreicher Unternehmer. Sie sind im Unternehmensvergleich besser als andere. Ihre Gesellschafter sind zufrieden und haben volles Vertrauen in Ihre Fähigkeiten. Mitarbeiter und Kunden mögen Sie. Sie wollen, dass das so bleibt.

Nur: der Markt wird komplexer, Umsatzziele zu erreichen immer schwieriger, die Kosten steigen und steigen. Und auf die Kundentreue ist auch nicht mehr so viel Verlass, wie früher.

Es wäre gut, ein Rezept dagegen zu haben...

Weiterhin in der ersten Reihe zu stehen...

Dem Wettbewerb wieder einen Schritt voraus zu sein...

Sie können an vielen Schrauben drehen, um erfolgreich zu bleiben. Eine, die nur wenig genutzt wird, bewirkt jedoch unglaubliches für Sie!

## Das Erfolgsgeheimnis heißt:

Machen Sie Ihre Kunden nicht nur zufrieden, sondern begeistern Sie sie.



Mit Sicherheit bieten Sie Ihren Kunden bereits exzellente Produkte und Dienstleistungen.

Der nächste Schritt ist exzellenter Service, der aus Ihren Käufern echte Kunden macht!

Haben Sie schon über Service Excellence nachgedacht? Möchten Sie Ihr Unternehmen auch in dieser Sparte zu den Besten machen? Dann kommen Sie zu uns!

Ihre Mitarbeiter lernen in modernen, praxisorientierten Workshops das Handwerkszeug und die Tricks der Service Excellence Profis. Ihre Führungskräfte begeistern die Mitarbeiter und leben Service Excellence vor. Genau auf Ihr Unternehmen zugeschnitten, sorgen Mitarbeiter-Coaching und Führungs- und Teamtrainings für den Feinschliff. Sie und Ihr Team sind perfekt vorbereitet auf Ihre Service Excellence Zertifizierung.



Und Sie können sich wichtigen, strategischen Entscheidungen widmen, denn: wir kümmern uns auch um die Implementierung Ihrer Service Excellence. Mit Change Management, Qualitätsmanagement und Prozessmanagement. Aus einer Hand.