

VORSCHAU / Anmeldung

# Vorsicht, Dienstleistung: tierische Fallen

Jeder weiß: Kunden bleiben dem treu, der sie am besten betreut. Und genau darum geht es beim nächsten Clubabend am Dienstag, 8. Mai, mit dem ServiceCoach Vinzenz Baldus.



Vinzenz Baldus

Der Abend steht unter dem Thema „Lust auf Dienstleistung? Vorsicht! Tierische Fallen!“. Die Erfahrung von Vinzenz Baldus ist: „Nur wer dient, verdient auch.“ Dafür reiche es nicht mehr, einfach nur die Erwartungen von Kunden zu erfüllen. „Es geht darum, die Erwartungen von Zielgruppen konsequent zu übertreffen“, erklärt der Referent. Im Rahmen seines Vortrages gibt er Impulse für Service-Idee und stellt erfolgreiche Modelle zur Entwicklung einer Service-Strategie in Unternehmen vor. Ein Schwerpunkt liegt dabei auch auf dem Thema Mitarbeiterentwicklung, damit das ganze Team in die Service-Kultur mit einbezogen werden kann. Vinzenz Baldus sagt: „Das Ziel muss es sein, die Sogkraft des Unternehmens, die Anziehungskraft auf die Kundenzielgruppen konsequent zu erhöhen.“ Das gehe nur über die Entwicklung einer ausgeprägten Service-Kultur im Unternehmen - intern und extern. Als Anregung dafür gibt

Vinzenz Baldus den Teilnehmern unter anderem wertvolle Anregungen zur Gestaltung ihrer unternehmenseigenen Service-Kommunikation. Seit 1987 nutzen Unternehmen aller Branchen den speziellen Erfahrungsschatz von Vinzenz Baldus. Der ServiceCoach dient Unternehmen als engagierter BusinessCoach, Moderator, Redner, Trainer, Texter und Autor.

Der Clubabend „Lust auf Dienstleistung?“ beginnt am Dienstag, 3. April, um 18.30 Uhr im Arcadéon. Anmeldungen werden im Clubsekretariat unter Telefon 02352 540200 entgegengenommen oder über die MC-Homepage [www.mc-suedwestfalen.de](http://www.mc-suedwestfalen.de)



**ANMELDE-FAX**

Am Clubabend „Lust auf Dienstleistung?“ am Dienstag, 8. Mai, 18.30 Uhr, im Arcadéon in Hagen nehme ich teil.\*

Absender (bitte Druckbuchstaben):

mit Gast: \_\_\_\_\_

**DÖRKEN**

Top-Sponsoren 2012:

DOUGLAS HOLDING



Märkische Bank

> Enervie Gruppe

mark

Energie, die bewegt.

Sparkasse Hagen

praedata  
BÜROSYSTEME

IT-Systempartner - drucken, kopieren, faxen, scannen.

**WIR DANKEN**

auch unseren dauerhaften Unterstützern: CPC-Werbeberatung, Domröse-Druck, Gustav Selter.

**I M P R E S S U M**

Herausgeber

Dialog ist eine Publikation des Marketing-Clubs Südwestfalen e. V. Geschäftsstelle und Clubsekretariat: c/o Piffikus-Agentur GmbH Neuenrader Straße 25 • 58762 Altena Tel. 02352 540200 • Fax 02352 540205 [www.mc-suedwestfalen.de](http://www.mc-suedwestfalen.de)

Konzept, Layout, Text und Fotografie Piffikus-Agentur GmbH

Druck sponsored by Domröse-Druck GmbH Schillerstraße 2a • 58089 Hagen Tel. 02331 9198-0 • Fax 02331 9198-26

\* Teilnahme an Club-Veranstaltungen: Die Teilnehmer beteiligen sich auf eigene Gefahr an unseren Veranstaltungen. Sie tragen die alleinige zivil- und strafrechtliche Verantwortung für alle von ihnen verursachten Schäden, soweit hiermit kein Haftungsausschluss vereinbart wird. Die Teilnehmer erklären mit Anmeldung zu der Veranstaltung den Verzicht auf Ansprüche jeder Art für sämtliche Schäden, die im Zusammenhang mit der Veranstaltung entstehen, und zwar gegen den Veranstalter und die Sponsoren und andere Personen, die mit der Organisation der Veranstaltung in Verbindung stehen und die Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen aller zuvor genannten Personen und Stellen, außer jeweils für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie außer für sonstige Schäden, die jeweils auf einer grob fahrlässigen und/oder vorsätzlichen schuldhaften Pflichtverletzung beruhen. Der Ausschluss gilt für Ansprüche aus jeglichem Rechtsgrund, insbesondere sowohl für Schadensersatzansprüche als vertraglicher als auch außervertraglicher Haftung sowie für Ansprüche aus unerlaubter Handlung. Stillschweigende Haftungsausschlüsse bleiben von vorstehender Haftungsausschlussklausel unberührt.

# DIAMOLOG

MARKETING-CLUB SÜDWESTFALEN

Mitglied im Deutschen Marketing-Verband • Berufsverband des Marketing-Managements

Ausgabe April 2012

[www.mc-suedwestfalen.de](http://www.mc-suedwestfalen.de)



**IM INNERN**

**AKTUELL**  
Marketingtag im Sommer in Berlin

**BLICKPUNKT**  
Wer verdient den Marketingpreis?

**VORSCHAU**  
Nur wer dient, verdient auch

## Statussymbole als Weg zur Mitarbeiterpflege

Um aktuelle Entwicklungen auf dem Arbeitnehmermarkt und darum, wie Unternehmen gute Mitarbeiter halten können, ging es beim April-Clubabend mit Gabriele Traude-Stopka.

Dabei stellte Referentin, ehemaliges Vorstandsmitglied der Douglas-Holding, nicht nur aktuelle Megatrends vor, sondern gab auch konkrete Tipps zur Mitarbeiterpflege. „Statussymbole beispielsweise sind nach wie vor ein Thema“, erklärte die Personalberaterin.

**> Frauen mögen das individuelle Büro**

Dabei gelte es allerdings, zwischen Frauen und Männern zu unterscheiden. Während Männer Wert auf große Dienstwagen legten, gehe es den Frauen eher um kleinere, aber nicht unbedingt weniger schnelle Wagen. Wo Männer mit Technik belohnt werden, könne bei Frauen beispielsweise durch ein eigenes Büro, das sie individuell gestalten dürfen, der gleiche Effekt erzielt werden. Gerade in Zeiten des Fach- und Führungskräftemangels, Vakanzen, Überstunden und Burnouts seien



Engagiert für Mitarbeiter genauso wie für Arbeitgeber: Personalcoach Gabriele Traude-Stopka.

Frauen die „stille Reserve“ der deutschen Wirtschaft. Um diese zu nutzen, müssten sich Unternehmen als attraktiver Arbeitgeber positionieren.

**> Work-Life-Balance unterstützen**

Die wesentlichen Punkte dabei aus der Sicht von Gabriele Traude-Stopka: flexible Arbeitszeitmodelle anbieten, Weiterbildungs- und Entwicklungsangebote machen, eine vernünftige Work-Life-Balance forcieren

und die Unternehmenskultur klar kommunizieren. Anfang 2010 ist Gabriele Traude-Stopka als Partnerin in das Düsseldorfer Unternehmen InterSearch Deutschland eingetreten. Basierend auf ihrer langjährigen und breit gefächerten Top-Management-erfahrung berät sie Unternehmen bei der Besetzung von Führungs- und Spezialistenpositionen sowie in Fragen der Organisationsentwicklung. Darüber hinaus unterstützt sie als Business-Coach Führungskräfte in ihrer beruflichen Weiterentwicklung.

## Neu im Club



**Boris Schwarz** ist Geschäftsführer des Hagerer Dienstleistungsunternehmens BSC Coaching & Beratung. In den Marketing-Club Südwestfalen ist er eingetreten, um an dem Wissensaustausch im Rahmen der Veranstaltungen teilzunehmen und sein Netzwerk für sein neues Unternehmen zu erweitern.



**Hartwig Hiestermann** ist als Geschäftsführer bei der W+K Industrie Technik tätig. Das Unternehmen aus Dortmund arbeitet im Bereich Maschinen- und Anlagenbau. Von der Mitgliedschaft im Marketing-Club erwartet Hartwig Hiestermann, der aus Arnsberg stammt, sein Netzwerk zu erweitern, Informationen mit anderen Geschäftsführern und Unternehmen auszutauschen, Anregungen für Marketing-Strategien zu erhalten und neue, nette Menschen kennenzulernen.

Zu einer Firmenmitgliedschaft haben sich bisher folgende Unternehmen entschlossen:

- Cloverleaf Consult International - Flieger & Hecker GbR
- praedata Bürosysteme GmbH
- Günther Spelsberg GmbH & Co. KG
- Fernuni Hagen
- Salmann, Bäune, Himmelmann + Partner
- Märkische Bank

Bewerbungsunterlagen für die Firmenmitgliedschaft gibt es im Clubsekretariat sowie zum Download auf der MC-Homepage unter [www.mc-suedwestfalen.de](http://www.mc-suedwestfalen.de).



Über die neue MC-App sind alle Termine auch immer auf dem Handy dabei.

# MC auf ganz neuen Kanälen

Ab sofort bietet der MC noch mehr Kommunikation, noch mehr Interaktion: Möglich machen es die neuen sozialen Medien. Dort ist der Club ab sofort auch auf Facebook, Google+ und Xing präsent.

Auf den „Social Media“-Kanälen finden Sie den Club am schnellsten über die Suchfunktion. Dort einfach „Marketing-Club Südwestfalen“ eingeben - und schon erscheint der

Hinweis auf die entsprechenden Inhalte des Clubs. Wer die neuesten Clubinfos und die Veranstaltungen stets bei sich tragen möchte, sollte sich gleich die MC-App aufs Handy laden.

› Infos per App direkt aufs Handy

Dazu gehen Sie einfach im Internet auf die Startseite der MC-Homepage. In der Menüleiste links unten gibt es alle dafür notwendigen Hinweise.

## Termin merken: 20. Juni Marketing-Tag in Berlin

Der Deutsche Marketingverband weist schon jetzt auf einen Termin hin: Am 20. Juni findet in Berlin die Neuauflage des Deutschen Marketing-Tages statt.

Präsentiert wird kompaktes Marketing-Know-how von Top-Referenten wie Hartmut Scheffler (TNS), Gregor Gründgens (Vodafone), Alexander Schlaubitz (Facebook) und Tanja Brinks vom aktuellen Deutschen

Marketing-Preisträger Schüco. Der Wissenschaftspreis wird an Dr. Anne Fries verliehen.

Am Abend geht es mit einer Party des Marketing-Clubs Berlin weiter, der dann im ehemaligen Flughafen Tempelhof seine „M-Awards“ verleiht.

Das genaue Programm erscheint in den nächsten Wochen. Und noch einen Hinweis hat der DMV: An diesem Tag findet kein Spiel der Fußball-Europameisterschaft statt.

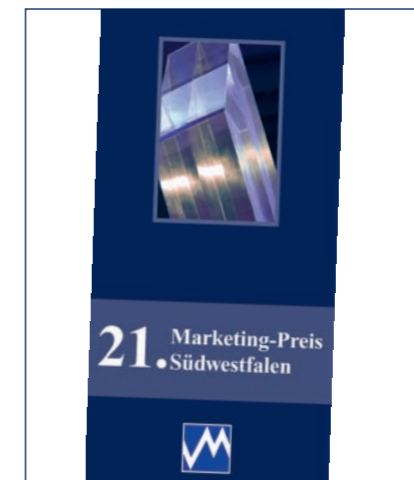
# 21. Marketingpreis neu ausgeschrieben

Die Ausschreibung für den 21. Marketing-Preis Südwestfalen hat begonnen: In diesen Tagen werden die Nominierungsunterlagen für die begehrte Auszeichnung an Club-Mitglieder und Interessenten verschickt.

Getreu dem Clubmotto „Engagiert. Emotional. Exklusiv. Best praxis!“ und beflügelt von der erfolgreichen Jubiläums-Veranstaltung in diesem Jahr soll mit dem Preis auch 2013 ein Unternehmen ausgezeichnet werden, das eine herausragende Marketing-Leistung bietet.

› Strategie mit Alleinstellungsmerkmal

Marketing wird dabei umfassend als marktorientierte Unternehmensführung verstanden: Die Jury sucht heil-



Die Ausschreibung 2012.

mische Unternehmen, deren Marketing Teil der Firmenstrategie ist und Alleinstellungsmerkmale bietet. Die genannten Unternehmen müssen ihren Sitz im Bezirk der SIHK zu Hagen haben.

Der Preis wird der Unternehmensführung verliehen, soll aber gleichzeitig auch diejenigen Personen in den Unternehmen auszeichnen, die in einem besonderen Maße die Marketing-Leistung erbracht haben.

› Vergabe am 15. Januar in der SIHK

Alle MC-Mitglieder und anderen Interessierten werden gebeten, bis 15. August 2012 ihren Favoriten für den Preisträger zu nennen. Die eigene Firma zu benennen ist genauso möglich wie ein anderes Unternehmen vorzuschlagen. Wer weitere Exemplare der Nominierungskarten benötigt, kann diese im Clubsekretariat anfordern. Verliehen wird der 21. Marketing-Preis Südwestfalen am Dienstag, 15. Januar 2013, im Rahmen der Neujaars-Festveranstaltung in der SIHK.

## SPONSOR DES ABENDS

# Ein Optimum an Sportevent

Gesponsort wird der Mai-Clubabend vom „Balve Optimum“. Das internationale Dressur- und Springreitturnier ist die traditionsreichste Reitsportveranstaltung in Europa und dazu das größte und renommierteste Sportevent in Südwestfalen.

In diesem Jahr gibt sich vom 31. Mai bis 3. Juni die Elite der Reiter ein Stelldichein am Schloss Wocklum. Kein Wunder, denn bis mindestens 2016 ist die Anlage am Schloss Wocklum fester Austragungsort der Deutschen Meisterschaften im Dressur- und Springreiten. Hochklassige Reitwettbewerbe haben in Balve Tradition: Bereits am 20. Juni 1948 wurde dort das erste Reitturnier ausgetragen. Schon in den 50er-

Jahren besuchten mehr als 12.000 Zuschauer das Reitturnier. 1972 wurden auf dem Grundstück der Familie von Landsberg-Velen erstmals olympische Sichtungungen ausgerichtet. Bis heute fanden sechsmal Olympische Qualifikationen, sechsmal Deutsche Meisterschaften sowie mehrfache Qualifikationen zu den Weltmeisterschaften in Balve statt.

Reitsport auf höchstem Niveau geht in Balve mit einem hochklassigen Show-Rahmenprogramm einher: Die OPTIMUM NACHT DER SHOW bietet am 2. Juni artistische und unterhaltensreiche Auftritte, u. a. mit dem Landgestüt Warendorf und der „Dressur zu Fuß“ von Florian Beslmeisl. Außerdem können sich die Zuschauer auf die Schäferin Anne Krüger freuen. Die Tiertrainerin hat eine ganz eigene Art entwickelt, mit

Tieren zu kommunizieren. Dieses besondere Zusammenspiel zwischen ihr und ihren Hunden, Enten und Pferden ist faszinierend und showtauglich. Diese und weitere tolle Acts werden in den Abendstunden glanzvoll von der neuen, TV-gerechten Flutlichtanlage in Szene gesetzt. Ab 23 Uhr legt zur Partynacht im Reitstadion DJ Phil Fuldner auf.

An allen vier Tagen dürfen sich die Turnierbesucher auf eine große Shoppingmeile rund um die Spring- und Dressur-Stadien freuen. Das genaue Programm und Karten gibt es auf der Turnier-Homepage unter [www.balve-optimum.de](http://www.balve-optimum.de)

