

**SEMINAR**

**LEADERSHIP & SERVICE-EXCELLENCE**

mit Sabine Hübner und Carsten K. Rath



Das beste Anderssein ist Bessersein.  
Wie Kundenbegeisterung gelingt.

Die Leadership-Module für relevante Spitzenleistung.

## GUTE GRÜNDE FÜR EXCELLENCE



Je mehr sich Marken in Produkt, Funktion und Design annähern und vergleichbar

werden, umso wichtiger wird ein relevantes Differenzierungsmerkmal. Aber wie kann man anders sein, wenn alle anders sein wollen? Wir sind davon überzeugt: **Das beste Anderssein ist Bessersein.**

Unser Konzept einer erfolgreichen Unternehmensführung ist geleitet von konsequentem Relevanzdenken® und kompromissloser Leadership- und Service-Excellence-Qualität.

Also: Jede Entscheidung im Unternehmen basiert auf diesen Grundsätzen.

Unabhängig davon in welcher Abteilung des Unternehmens wir arbeiten, misst sich alles an den Fragen: „Was hat am Ende der Kunde davon? Welche Leistungen sind für den Kunden unseres Unternehmens relevant? Sind wir als Führungskräfte leidenschaftlich und lösen dadurch Begeisterung bei den Mitarbeitern aus? Tun wir das Richtige richtig? Excellence ist also Chefsache und die Richtschnur für das gesamte Unternehmen. Wenn alle für den Kunden denken und handeln, läuft das Unternehmen deutlich reibungsloser,

es erreicht seine Ziele und begeistert seinen Kunden jeden Tag aufs Neue – langfristig.

Klarheit, Strategie und Konsequenz sind erforderlich, damit Excellence keine Zufallserscheinung, sondern systemisch im Unternehmen verankert ist. Auf allen Ebenen. Von der Führungsetage bis zum Praktikanten.

Kundenbegeisterung und Mitarbeiterbegeisterung sind also für den langfristigen Unternehmenserfolg maßgeblich.

Für mehr Mitarbeiter-Loyalität. Mehr Kundentreue. Mehr wirtschaftlichen Erfolg.

Das RichtigRichtig - Konzept verschafft Ihnen einen deutlichen Wettbewerbsvorteil

### SEMINARNUTZEN

Sie erhalten viele wertvolle Beispiele und ein Instrumentarium, mit dem Sie als Führungskraft Excellence in Ihrem Unternehmen direkt optimieren und umsetzen können, zur Begeisterung Ihrer Mitarbeiter und Kunden.

KUNDENBEGEISTERUNG  
DURCH  
LEADERSHIP-EXCELLENCE.

## SEMINARLEISTUNG

---

### In diesem Seminar zeigen wir Ihnen:

- warum das beste Anderssein das Bessere ist.
- wie Sie die Frage „Was hat mein Kunde davon?“ in den Fokus aller Strategien und Handlungen stellen.
- wie Sie durch kompromisslose Service-Excellence Mitarbeiterbegeisterung und damit Kundenbegeisterung erreichen.
- die 10 Leadership-Module für eine Systematisierung von Kundenbegeisterung.
- wie sich Service-Excellence in der Unternehmensphilosophie auf das Ergebnis Ihres Unternehmens auswirkt.
- wie Sie alle Mitarbeiter zu Ihren wichtigsten Botschaftern machen.
- Wie Sie Ihre unternehmerischen Entscheidungen konsequent auf Excellence und Relevanz ausrichten.

## ZIELGRUPPE

---

Dieses Tagesseminar richtet sich an Führungskräfte aller Branchen und Hierarchie-Ebenen, die ihre Führungskompetenz neu ausrichten und „besser zu Ende denken“ möchten – im B2B und im B2C-Geschäft.

- Geschäftsführer & Führungskräfte
- Unternehmer & Freiberufler
- Leitende Mitarbeiter aller Führungsebenen

## METHODEN

---

In unserem Intensiv-Seminar ermöglichen Vortragsimpulse, im Wechsel mit interaktiven Methoden, einen Transfer der Lerninhalte auf Ihren Arbeitsalltag. Abwechslungsreich mit theoretischem Fachwissen kombiniert, erhalten Sie durch

- Beispiele aus der Praxis
- konkrete Hinweise
- Erfahrungsaustausch und
- Aktivteile

handlungsorientierte Inspirationen zu Leadership- und Service-Excellence für Ihr Unternehmen.

## SEMINARLEITUNG



### EXPERTIN FÜR SERVICEQUALITÄT UND SERVICEKULTUR

Sabine Hübner

Sabine Hübner ist Unternehmerin und Managementberaterin, Buchautorin erfolgreicher Businessbestseller, Hochschuldozentin für Servicemanagement und gefragte Keynote Speakerin. Als „Service-Expertin Nr. 1 in Deutschland“ (Pro 7) hat sie seit Jahren die Kundenbrille auf der Nase und weiß genau, was den Kunden überzeugt. Ihren reichen Erfahrungsschatz als Unternehmerin in einer hoch technisierten Branche im B2B-Sektor verbindet sie heute gekonnt mit ihrer Fachexpertise in der Beratung. Nationale und internationale Unternehmen aller Branchen verlassen sich auf ihre Lösungsstrategien. Sabine Hübner fasziniert als Keynote Speakerin auf großen und auf kleinen Bühnen. Weil sie weiß, wovon sie spricht. Bei ihr trifft Klarheit auf österreichischen Charme, Professionalität auf Empathie und Kreativität auf Konsequenz. Sie arbeitet strategisch, ergebnisorientiert und umsetzungsstark. Das Resultat? Unternehmerische Spitzenleistung, die beim Kunden einen messbaren Unterschied macht.



### LEADERSHIP- UND SERVICE- EXCELLENCE- EXPERTE

Carsten K. Rath

Der Unternehmer Carsten K. Rath ist DER Leadership- und Service-Excellence-Experte (n-tv). Als Grand Hotelier hat er auf 4 Kontinenten erfolgreich Grand-Hotels auf den Markteintritt vorbereitet, z.B. das Kempinski Taschenbergpalais, das Berliner Hotel Adlon, das Kempinski London und die zur Ritz-Carlton Gruppe gehörenden Luxushotels auf Jamaika, in Sharm-el-Sheikh und Naples. Er etablierte Leadership- und Service-Excellence-Standards, die ihresgleichen suchen und wurde mehrfach ausgezeichnet, u.a. als Hotelmanager und Gastgeber des Jahres. Carsten K. Rath ist Gründer und CEO der Kameha Hotels & Resorts und gefragter Hochschuldozent. Er hält viel beachtete Vorträge auf nationalen und internationalen Bühnen. Als Berater ist er auf Vorstands- und Geschäftsführungsebene international geschätzt und hat das Vertrauen erfolgreicher Unternehmen. Carsten K. Rath ist eine außergewöhnliche Persönlichkeit, die das Beste aus den Menschen hervorbringt.

## TEILNEHMERSTIMMEN

---



„Vielen herzlichen Dank für das Seminar „Das beste Anderssein ist Besserein“ in Düsseldorf. Es hat uns Spaß, Freude und wertvolle Impulse gegeben, für unsere tägliche Arbeit mit und am Kunden. Das war spitze.“

Michael Hümme  
MIOS Großhandel GmbH



„Das Seminar war rundum gelungen. Ich habe besonders die Zusammensetzung der Teilnehmer geschätzt. Das macht es möglich, intensiv zu arbeiten und sich einzubringen. Ich werde diese Veranstaltung in jedem Fall weiter empfehlen.“

Rüdiger Lauer  
Referent Training, Deutsche Lufthansa AG



„Sabine Hübner und Carsten K. Rath haben es geschafft, alle in ihren Bann zu ziehen und uns ein großes Stück näher an Service-Excellence heranzuführen.“

Marten Schwass  
General Manager, Taschenbergpalais Kempinski Dresden



„Herzlichen Dank für das tolle Seminar. Ich habe etliche Punkte mitgenommen, in die ich mit meinem Team noch einmal tiefer eintauchen werde.“

Christian Martin  
General Manager, Cisco Systems Switzerland

## ZITATE

---

Sabine Hübner

„Servicekultur ist kein Projekt. Servicekultur ist eine Haltung.“

Carsten K. Rath

„Ein außergewöhnliches Unternehmen darf nicht gewöhnlich geführt werden.“

## KONTAKT

Richtig Richtig GmbH  
Die Management- und Unternehmensberatung

Büro Düsseldorf  
Jahnstraße 35  
40215 Düsseldorf

Tel +49(0) 211.39029530

Fax +49(0) 211.39029531

[relevant@richtigrichtig.com](mailto:relevant@richtigrichtig.com)

[www.richtigrichtig.com](http://www.richtigrichtig.com)

## GET IN TOUCH!

Visit our Website: [www.richtigrichtig.com](http://www.richtigrichtig.com)

Like us on Facebook: [facebook.com/richtigrichtigcom](https://facebook.com/richtigrichtigcom)

Send us an Email: [relevant@richtigrichtig.com](mailto:relevant@richtigrichtig.com)

Follow us on Twitter: [twitter.com/RichtigRichtig](https://twitter.com/RichtigRichtig)

Connect on Xing : [www.xing.com/companies/richtigrichtig.com](http://www.xing.com/companies/richtigrichtig.com)

Network on LinkedIn: [www.linkedin.com/company/richtigrichtig.com](http://www.linkedin.com/company/richtigrichtig.com)

Auch als Inhouse-Seminar buchbar.  
Sprechen Sie uns gerne an!

## SEMINARBUCHUNG

Das beste Anderssein ist Bessersein.  
Wie Kundenbegeisterung gelingt.  
Die Leadership-Module für relevante Spitzenleistung.

Ja, ich/wir buchen verbindlich das Seminar

Datum	Ort	Teilnehmerzahl	Preis
15.03.2018	Frankfurt	ausgebucht	995,00 EUR
14.06.2018	München		995,00 EUR
20.09.2018	Düsseldorf		995,00 EUR

Firma

Vor- und Nachname der Teilnehmer

Straße, Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon

FAX

E-Mail

Datum

Unterschrift

Stempel

Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular an Richtig Richtig GmbH, Jahnstraße 35, D-40215 Düsseldorf, per FAX an +49.211.39029531 oder als Scan per Mail an [relevant@richtigrichtig.com](mailto:relevant@richtigrichtig.com). Oder Sie buchen direkt auf [www.richtigrichtig.com](http://www.richtigrichtig.com).

Das Seminar ist ein Tagesseminar und findet in der Zeit von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr statt. Bitte tragen Sie die Anzahl der Teilnehmer in die Tabelle ein. Bei Anmeldung mehrerer Teilnehmer bieten wir Gruppentarife an. Sprechen Sie uns gerne an. Alle Preise verstehen sich pro Person, zzgl. gesetzl. MwSt. und inkl. ganztägiger Seminarverpflegung, exklusiv Hotelübernachtung. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass erst die volle Bezahlung des Rechnungsbetrags zur Teilnahme berechtigt. Bei Stornierung der Anmeldung bis 60 Tage vor Seminarbeginn wird ein Betrag von 50 % des Seminarpreises verrechnet. Bei einer späteren Stornierung wird das volle Honorar fällig. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, einen Ersatzteilnehmer zu stellen. Für Rückfragen erreichen Sie uns unter Telefon +49.211.39029530.

Sie interessieren sich für weitere Leistungen von RichtigRichtig.com?  
Wir senden Ihnen gerne Informationsmaterial zu.

- Ja, ich interessiere mich für eine Beratungsleistung.
- Ja, ich interessiere mich für das einzigartige welearning Konzept
- Ja, ich interessiere mich für einen Vortrag
- Ja, ich interessiere mich für ein individuelles Inhouse-Seminar
- Ja, ich interessiere mich für das Buch „Das beste Anderssein ist Bessersein.“