

Effizienztag Mode, 9.11. 2011 Düsseldorf

**Marketing und  
Personalentwicklung:  
Kommunikation als Instrument  
der Markenpflege**

Friederike Germer, LLOYD Shoes GmbH  
Hartmut Reinke, Azur Dialog

# Details zu LLOYD Shoes

- Gegründet im Jahr 1888
- Herstellung und Vertrieb von Schuhen
- Produktion in Sulingen, 6.300 Paar tägl.
- Export in mehr als 40 Länder der Welt
- 1.200 Mitarbeiter/innen, 500 in Deutschland

# Details zu LLOYD Shoes

Unsere Philosophie:

- Qualität der Produkte und Prozesse
- Mitarbeiterorientierung
- Kontinuierliche Verbesserung
- Verbindung von Tradition und Innovation

„Treten wir im Alltag unseren Kunden und Partnern gegenüber so auf, wie wir es laut unserer Philosophie auch wollen?

***Sind wir so oder tun wir nur so?“***

# Operative Markenpflege

**„Sprache ist Kommunikation ist  
Bewusstsein ist Markenbewusstsein  
ist Identifikation ist lebendige  
Unternehmenskultur.“**



# Das Vorhaben

Steigerung kunden- und  
markenorientierter

## **Kommunikationskompetenzen**

im Sinne der Philosophie von  
LLOYD Shoes



# Vorgehensweise

Aktionszeitraum 2009-2010

Analyse des IST Zustands

Selbstbild der Marke LLOYD mit den Mitarbeitern definiert

Vermitteln moderner Dialogtechniken in der Wortstatt

Praktisches Texten in der Wortstatt: DO IT!

Ergebnissammlung und gemeinsame Auswahl

Lektorat und Kategorisieren

Texte in das Intranet einpflegen

# Die „Wortstatt“

## Zentrales Element der Kompetenzvermittlung

- Wecken, Stärken und Nutzen der Mitarbeiterkreativität
- Partizipation und Bottom Up!

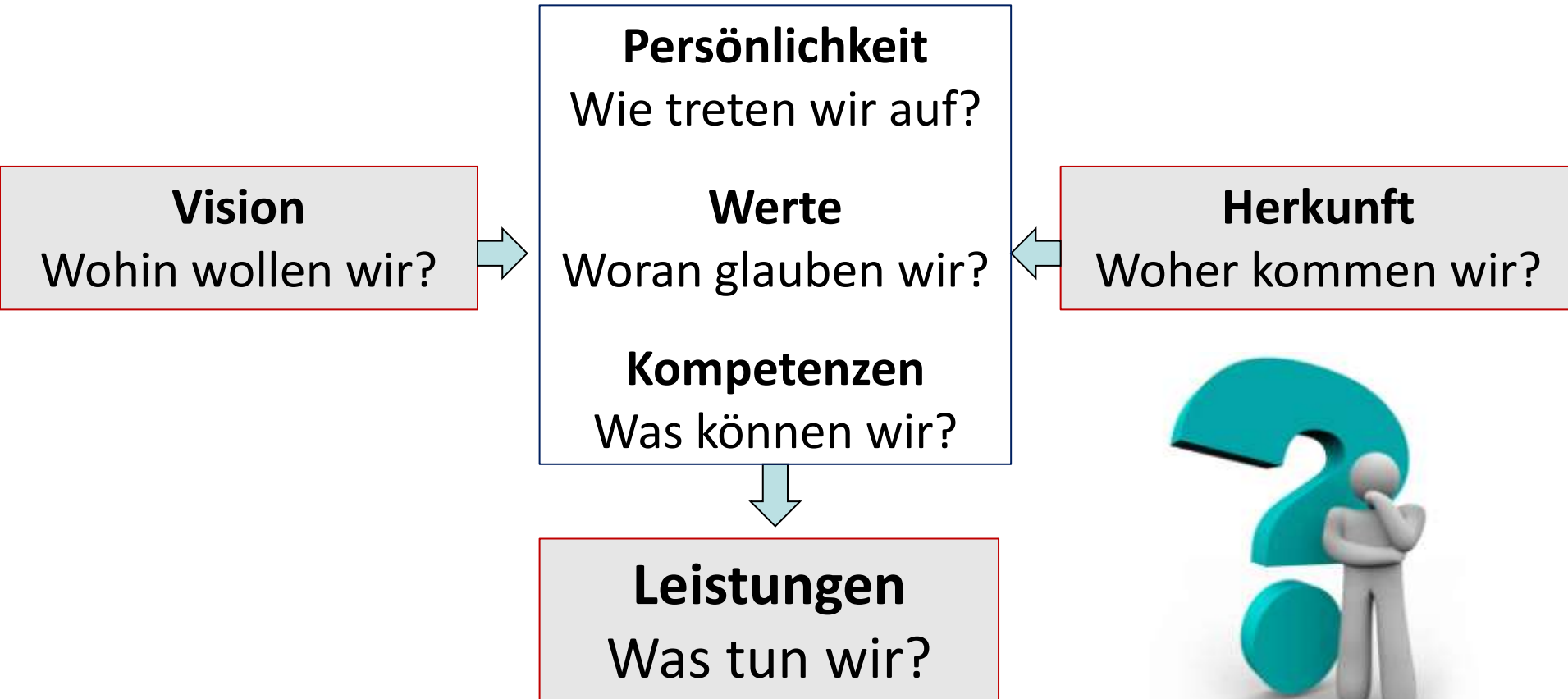


# Die „Wortstatt“

- Max. 8 Teilnehmer/innen
- 1 Tag (8 Stunden)
- Konkretes Erarbeiten  
(USB Stick, PC, Beamer)
- Lösen schwieriger Situationen
- Sichten und Auswählen neuer LLOYDTexte

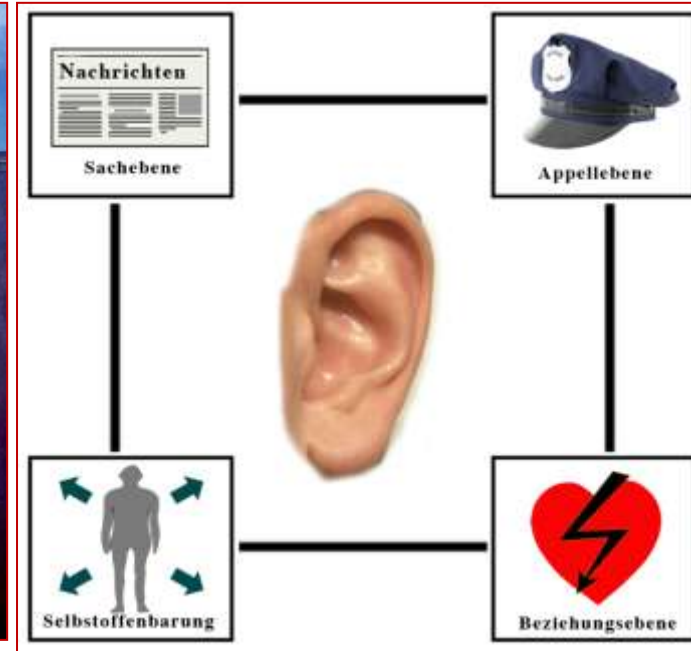
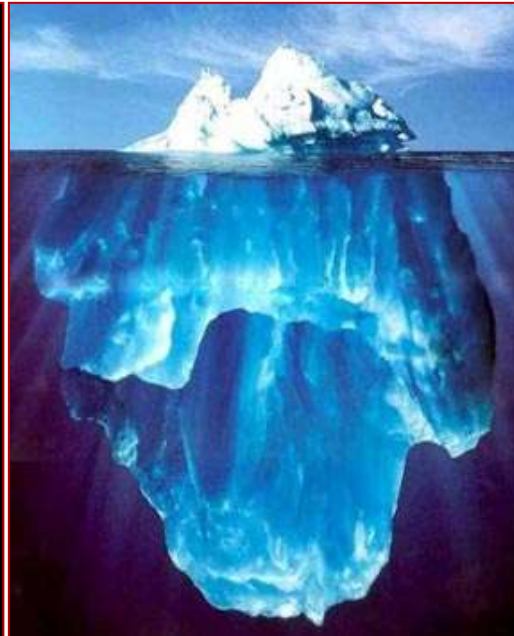


# Markenidentität: der Background



# Theoriepart „Wortstatt“

<p><b>A</b> Bereich freien Handelns mir und anderen bekannt</p>	<p><b>B</b> Bereich des "Blinden Flecks" anderen bekannt</p>
<p><b>C</b> Bereich des Verbergens nur mir bekannt</p>	<p><b>D</b> Bereich des Unbewussten mir und anderen nicht bekannt</p>



## Kommunikationsmodelle

# Theoriepart „Wortstatt“

Einfachheit

Gliederung  
und  
Ordnung

Kürze und  
Prägnanz

Stimulanz

## Hamburger Verständlichkeitsmodell

(nach Schulz von Thun)



# Praxisbeispiele



# Praxisbeispiele

Korrespondenzanlässe

**Personalwesen**

**Kundendienst**

**Rechnungswesen**

## Mahnung Vorher

ERINNERUNG

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wir gestatten uns, Sie darauf aufmerksam zu machen, dass der unten angegebene Kontostand nicht ausgeglichen ist. Wir möchten darauf hinweisen, dass eventuelle Gutschriften bereits in der Saldenrechnung enthalten sind, und bitten Sie, den aufgeführten Außenstand umgehend auf eines unserer Konten zu überweisen.

## Erinnern Sie sich

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihr Kontostand bei uns zeigt offene Posten.

Die Saldenrechnung enthält bereits eventuelle Gutschriften.

Bitte gleichen Sie den Außenstand umgehend aus.

Hatten Sie bis zum 5.Juni bereits gezahlt?

Dann betrachten Sie dieses Schreiben bitte als Ergebnis einer Überschneidung.

Wir führen alle Beträge in Euro auf.

# Glückwunsch

## Vorher

Sehr geehrter Herr Mitarbeiter,  
wir gratulieren Ihnen herzlich zu Ihrem 75.  
Geburtstag.

Sicherlich wird es Ihnen wie unseren anderen  
Pensionären ergehen: An einem solchen Tag  
schaut man zurück. Und bestimmt erinnern Sie  
sich dabei an die Zeit, in der Sie in unserem  
Unternehmen tätig gewesen sind. Sie werden an  
viele Kollegen denken, mit denen Sie ebenso  
schöne wie schwere Stunden verbracht haben.  
Für uns ist dieser Tag ein Anlass, Ihnen noch  
einmal von Herzen zu danken.

Alles Gute, vor allem Gesundheit und  
Zufriedenheit, wünschen wir Ihnen für das neue  
Lebensjahr.

## Ihr Geburtstag

Lieber Herr,

herzlichen Glückwunsch zu Ihrem 75. Geburtstag. Als Ihr alter Arbeitgeber lassen wir es uns natürlich nicht nehmen, Ihnen zu Ihrem Wiegenfest von Herzen alles Gute zu wünschen.

Für Ihr neues Lebensjahr wünschen wir Ihnen vor allem, dass Sie sich wohl fühlen, das Leben genießen und wohlwollend ab und zu an uns und Ihre LLOYD-Zeit zurückdenken. Sie haben viel für LLOYD getan, dafür danken wir Ihnen auch heute gern.

Herzlichst,

# Reklamation ungerechtfertigt

## Vorher

Sehr geehrter Herr Kunde,

wir bestätigen den Erhalt des o. g. Paares und bedauern sehr, dass Sie Unannehmlichkeiten mit diesen Schuhen haben. Nach sorgfältiger Prüfung sind wir der Ansicht, dass eine Reklamationsberechtigung hier nicht gegeben ist.

Der Oberlederdefekt an der linken Vorderkappe wurde durch äußere Einwirkung hervorgerufen. Ein von Ihnen vermuteter Material- bzw. Verarbeitungsfehler liegt hier nicht vor.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir nicht für Schaden haften können, die durch unsachgemäße Handhabungen hervorgerufen wurden.

Wir bedauern Ihnen keinen positiven Bescheid mitteilen zu können und senden Ihnen das Paar zu unserer Entlastung zurück.

Für unsere Ausführungen bitten wir höflich um Verständnis und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

LLOYD SHOES GMBH

## Rep. gegen Geld

Sehr geehrte Dame/Herr,

Ihre Schuhe haben wir erhalten und geprüft. Die Tragedauer lässt uns vermuten, dass Sie Ihre Schuhe lieb gewonnen haben und nicht missen möchten.

Nutzen Sie unser Angebot, Ihre Schuhe einmal komplett überarbeiten und instandsetzen zu lassen. Dazu überweisen Sie bitte ... Euro auf Kto. Bitte rechnen Sie mit bis zu drei Wochen Reparaturzeit. Ihre Schuhe senden wir Ihnen per DHL-Paketdienst zu.

Mit freundlichen Grüßen aus Sulingen  
Ihr LLOYD-SHOES Kundendienst  
i.V. Vorname Nachname und Team

PS: Wollen Sie Ihre Schuhe von uns nicht überarbeiten lassen, teilen Sie uns das bitte in den nächsten Tagen mit.

### **Geschäftskunden**

Sehr geehrte Damen und Herren,  
Sie haben uns die Schuhe eines Kunden zugesandt. Diese Schuhe haben wir geprüft und dabei festgestellt: eine kostenpflichtige Reparatur ist möglich.

Bitte beraten Sie Ihren Kunden über den Reparaturauftrag.  
Die Reparatur bieten wir Ihnen zu einem Festpreis von xxx Euro an.

Was können wir noch für Sie tun?

Mit freundlichen Grüßen aus Sulingen

Ihr LLOYD-SHOES Kundendienst  
i.V. Vorname Nachname und Team

PS: Vielleicht ist Modell A,B C für Sie interessant? Sie haben die freie Wahl.

# Fazit



# Nutzen

- Sensibilisieren für Sprechen und Schreiben
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Standardisierung bei voller Integration von CD und Individualität
- Vereinfachte Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen

# „Ein Waschzettel“

- Denk FÜR SIE, nicht: „Wir sind...“  
„Für Sie bedeutet das, Ihr Vorteil ist...“
- AKTIV statt passiv!
- Schreib EINFACH und DIREKT!
- WAS WILL ICH ??? Was ist meine Botschaft?
- Witz und Charme, Respekt: Mach eine Freude!

# Nutzen

- Ergebnisdokumentation
- Übernahme von rund 120 neuen, frischen Texten in das Intranet (**Standard UND Inspiration**)
- Aufbau von Transferkompetenz



# Nutzen

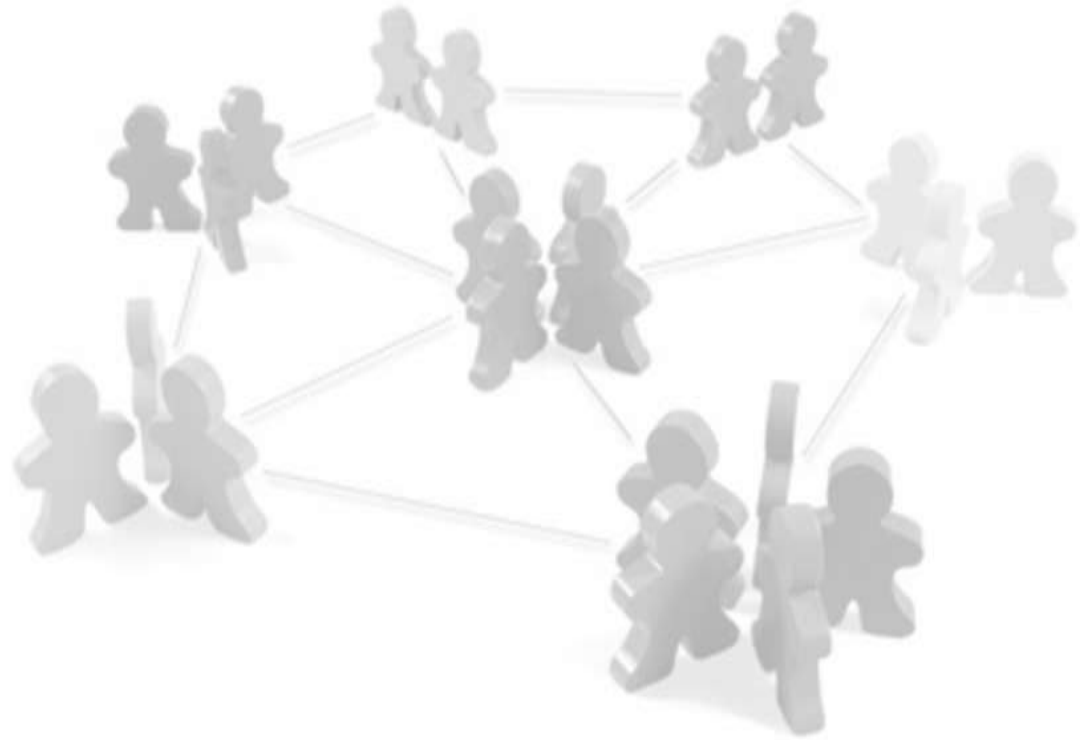
Kongruenz von Markenversprechen und  
Markenverhalten:

**LLOYD Shoes lebt den Anspruch an  
Innovation UND Tradition im Alltag!**

# Status und Ausblick

Seit 2011: Qualitätsmanagement „Telefon“

- Mystery Calls
- Trainings



# Status und Ausblick

## In Planung:

Evaluationsmodell zur Untersuchung der Wirkung auf Kunden und externe Partner



Two blue 3D figures are standing side-by-side, holding a large, light gray rectangular sign. The sign contains the text 'Wir danken für Ihre Aufmerksamkeit!' in a black serif font.

Wir danken für Ihre  
Aufmerksamkeit!

[www.lloyd.de](http://www.lloyd.de)

[www.azurdialog.de](http://www.azurdialog.de)