



Peggy Amelung
Beraterin, Trainerin,
Rednerin



Profil

Als Francis Ford Coppola sein Luxushotel Palazzo Margherita in Süditalien mit einer perfekten Inszenierung des Gasterlebnisses eröffnen wollte, engagierte er Amelung & Partners.

- 15 Jahren internationaler Erfahrung im Hotelmanagement z.B.: Regent Hotels, Ritz Carlton Hotels & Resorts (USA), Bulgari Hotels & Resort (ITALIEN) hat Amelung & Partners fundiertes Know How aus der Serviceindustrie.
- Sprachgewandt (fliessend in Deutsch, Englisch, Spanisch und Italienisch) und multikulturell betreut Sie Kunden in Spanien, Deutschland, Schweiz und Italien.
- Mit Kreativität und Hartnäckigkeit, aber auch mit Ihrem Humor und Ihrer Leidenschaft setzt sie neue Service Strategien und Konzepte massgeschneidert mit Ihren Kunden und deren Teams um.
- Ihre Fachkompetenz und ihre lebendigen Art zu präsentieren machen Peggy Amelung zu einer begehrten Rednerin und Moderatorin bei Kongressen, Firmenveranstaltungen und Hochschulen : z.B. ESADE Barcelona, UNWTO Euro-Mountain Tourism Conference, Top-Speaker, Andorra oder Experience Forum, InMoments Deutschland
- Peggy Amelung ist Mitglied der GSA (German Speakers Association).
- Seit 2020 Podcast-Host *KI UND DANN? Der CX Podcast*, mit wöchentlichen Episoden alles über Customer Experience



"Wir tunen das Kundenerlebnis zum nächsten Level."

Kontakt

Peggy Amelung / Barcelona - Spanien
T. 0034663686811 Peggy@amelung-partners.com
www.amelung-partners.com



Peggy Amelung
Beraterin, Trainerin,
Rednerin



KUNDENSICHT

- Customer Journey Workshop
- Journey Mapping im Unternehmen- Prozesse & Standards Digitale Kundenprozesse integrieren- wo fange ich an?
- Wo sind die WOW Momente für den Kunden?
- Unternehmenskultur- Wo steht der Kunde?

KUNDENERLEBNIS

- Service Exzellenz Service Code gemeinsam kreieren gemäß der Unternehmensphilosophie
- Prozessoptimierung der Service Standards
- Was heisst Service Exzellenz heute?
- Service Mindset- Umdenken für den Kunden im Team
- Beschwerdemanagement- eine Feedback-Kultur, die uns weiter bringt
- Experience Design in Zeiten von Covid19- Kunden begeistern lernen trotz Pandemie - Digital & Analog

FÜR SPÜRBARE UMSETZUNG VON KUNDENKONZEPTEN

- Hotel- und Gastronomiebetrieben
- Mittelständische Unternehmen unterschiedlicher Branchen
- Familiengeführte Unternehmen und Start Ups

CX ANALYSE

- Kundenerfahrungen & Bedürfnisse ermitteln- Der komplette Mystery Check (ON-Offline)
- Servicelücken aufdecken- Tuningliste- Kurz & Knackig. So erlebt Sie Ihr Kunde.
- Top Rankings- Die Analyse vom Experten
- Wie kreierte ich 5 Sterne Kundenkommentare?

CUSTOMER EXPERIENCE (CX) CULTURE

CUSTOMER JOURNEY
SERVICE EXCELLENCE
EXPERIENCE DESIGN
PROZESSE & STANDARDS
COMMUNICATION

++ DIGITAL & ++ LIVE

- Authentische Kommunikation mit dem Kunden- sachlich kommen wir nicht weiter - Vortrag
- Kunden ticken anders! Emotionen entscheiden.
- SOP ABC Erste Schritte Standard & Prozessoptimierung

"Wir tunen das Kundenerlebnis zum nächsten Level."

Kontakt
Peggy Amelung / Barcelona - Spanien
T. 0034663686811 Peggy@amelung-partners.com
www.amelung-partners.com