

Ein **extra**
für Ihr Unternehmen

Das neuartige
Trainings- und Transfer-System
mit dem Sie **extra** mehr Erfolg
erzielen.

s y (■) m e



Nirgends kann so effektiv und nachhaltig gelernt werden wie direkt am Arbeitsplatz, im echten Kontakt mit Kundinnen und Kunden und Mitarbeitende.

Deshalb haben wir **extra** entwickelt.
excellence transfer – ein System für die langfristige individuelle Qualifizierung on the Job.

Mit **extra** machen Sie sich auf den Weg in die Aus- und Weiterbildung.

Was ist exctra?

exctra wird dort eingesetzt, wo Menschen mit Menschen arbeiten. Besonders geeignet ist es für Unternehmen und Organisationen in:



- Premium- und Luxus-Retail
- Hotellerie & Gastronomie
- Gesundheitswesen & Pflege
- Finanzdienstleistungen
- Customer Service Centers
- Öffentliche Institutionen mit starkem Kundenkontakt

Überall dort, wo exzellente Kommunikation, Servicequalität und Führung entscheidend sind.



extra integriert Service- und Management-
Qualifizierung in die tägliche Arbeit. Langfristig,
nachhaltig und zukunftsorientiert.



extra macht sowohl Service- wie auch
Führungsleistung beobachtbar und messbar.



Mit **extra** trifft Digitalisierung auf
Menschlichkeit.



extra ersetzt externe
Weiterbildungsmassnahmen.



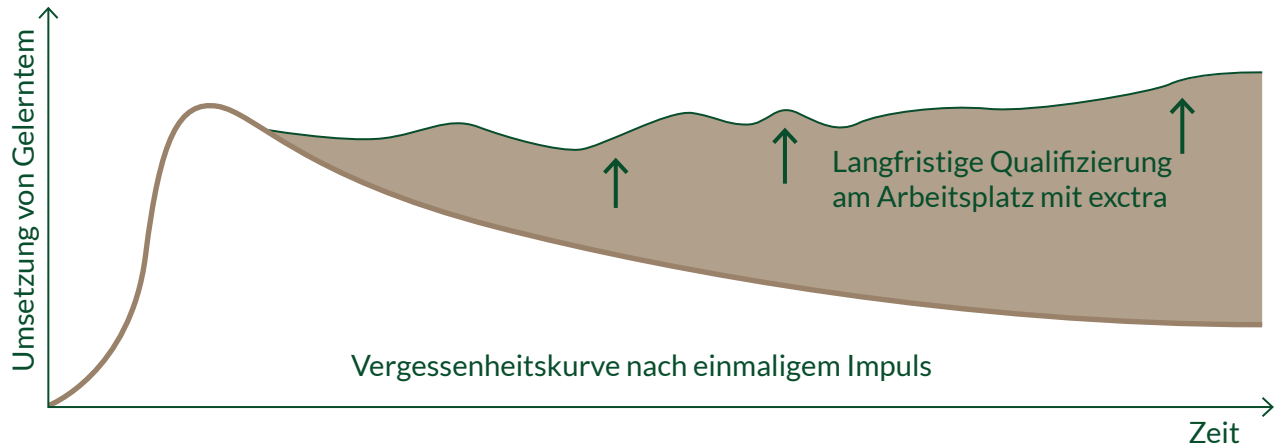
extra bietet die Möglichkeit, Mitarbeitende
individuell, langfristig und wirksam zu
qualifizieren.

extra schafft Vertrauen und Freude am Lernen

Lernen wird oft als zusätzliche Belastung empfunden. **extra** verändert das. Es bringt Lernen direkt in den Arbeitsalltag – natürlich, unkompliziert und nachhaltig. Mitarbeitende erleben Feedback nicht als Kritik, sondern als Chance. Führungskräfte gewinnen Sicherheit und Klarheit.

Und Unternehmen profitieren von spürbarer Qualität und motivierten Menschen.

Die Erfolgskurve



Wie funktioniert extra?

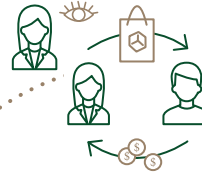
Schritt 1:



Festlegen der Kriterien
zur Beobachtung



2. Beobachtung in der konkreten
Interaktions-Situation



5. Coaching und
Training on the Job



3. Eingeben der Beobach-
tungen in das Tool



4. Feedback- und Zielsetzungs-
gespräch auf Augenhöhe



So sieht **extra** in der Praxis aus

Ein Beispiel aus dem Einzelhandel

Eine Mentorin beobachtet ein Beratungsgespräch im Verkauf.
Dabei achtet sie gezielt auf Kriterien wie:

- Gesprächseinstieg und Begrüssung
- Fragetechnik und Bedarfsermittlung
- Präsentation der Produkte
- Umgang mit Einwänden
- Abschluss und Verabschiedung

Nach der Beobachtung gibt die Mentorin direkt Feedback auf Augenhöhe.
Gemeinsam werden konkrete Ziele vereinbart, z. B. die Fragetechnik noch präziser einzusetzen. Diese Ziele werden im extra-Tool dokumentiert und beim nächsten Spotcheck überprüft. So wird Entwicklung messbar und sichtbar.

Konkrete Beobachungskriterien werden gemeinsam mit dem Unternehmen definiert und als Matrix im **extra**-Tool hinterlegt. Sorgfältig ausgebildete Mentorinnen und Mentoren führen auf dieser Basis **Spotchecks** durch: sie beobachten und bewerten die Leistung der Mitarbeitenden in konkreten Arbeits-Situationen und geben ihre Beobachtungen anhand der Matrix in das Tool ein.

Die Auswertung ist sofort verfügbar. Sie ist einfach und gut verständlich dargestellt. Die beobachtete Person und die Mentorin oder der Mentor analysieren gemeinsam die Leistung und das Ergebnis in einem Feedbackgespräch. Die weiteren Qualifizierungs- und Lernziele werden gemeinsam definiert und wiederum im System hinterlegt.

Auf dieser Grundlage coachen und trainieren die Mentorinnen und Mentoren die Mitarbeitenden direkt am Arbeitsplatz in kurzen Sequenzen und mit spontanem Feedback.

Zeitaufwand

Je nach Umfang der Beobachtungsmatrix dauern Beobachtungen zwischen **10 und 20 Minuten**.

Mit anschließendem Feedback dauert ein Spotcheck ca. 20 bis 30 Minuten.

Diese Zeiten sind Erfahrungswerte, sie können je nach Philosophie und Nutzung kürzer oder länger ausfallen.

extra im Unternehmen

Am Puls der Organisation

Ausgehend von Unternehmens-, Abteilungs- oder individuellen Zielen kann mit dem **extra**-System in regelmässigen Abständen gemessen werden, ob die Richtung stimmt.

Die Auswertung erfolgt, je nach Rolle im System – individuell – abteilungs- oder unternehmensbezogen. So gibt es jederzeit einen Überblick über den Fortschritt. Bei Abweichungen kann zeitnah korrigierend eingegriffen werden. **extra** ist DAS Instrument, um die Qualität von **Service- und Führungsleistungen** zu messen und zu verbessern.



Smarte Auswertung und Datenschutz

Die Auswertungen in **extra** basieren auf einem Algorithmus, der Beobachtungen in aussagekräftige Kennzahlen und Visualisierungen übersetzt. Das sorgt für objektive und nachvollziehbare Ergebnisse.

Alle Daten werden selbstverständlich DSGVO- bzw. DSG-konform verarbeitet. Zugriff auf Daten haben ausschliesslich autorisierte Nutzerinnen und Nutzer mit entsprechenden Rollenrechten. **extra** schützt die Privatsphäre von Mitarbeitenden und Unternehmen gleichermaßen.

Grosse Akzeptanz – Grosses Engagement

Das **extra**-System bezieht sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeitende mit ein. Die Rückmeldungen basieren auf klaren, transparenten Prinzipien und Werten. Die Mitarbeitenden werden angeregt, selbst Lösungen zu finden und Verantwortung zu übernehmen. All dies sorgt für breite Akzeptanz und grosses Engagement aller Beteiligten.

Gelebte Feedback- und Lernkultur

Auf Basis der Auswertungen erhalten die Mitarbeitenden regelmässig Feedback zu ihrer Leistung und werden nachhaltig in ihrer Entwicklung begleitet.

Die Akzeptanz des gesamten Vorgehens hängt massgeblich davon ab, dass Feedback auf eine Art und Weise gegeben wird, die es den Mitarbeitenden leicht macht, es anzunehmen. Ebenso ist entscheidend, dass Werte wie Respekt, Glaubwürdigkeit und Gleichwürdigkeit im Umgang miteinander gelebt werden.

So wird langfristig und mit Blick auf die Zukunft eine wertvolle und tragfähige Feedback- und Lernkultur etabliert.

Stimmen aus der Praxis

„**extra** hat uns gezeigt, dass exzellenter Service kein Zufall ist. Heute arbeiten unsere Teams mit mehr Selbstvertrauen, weil sie genau wissen, was zählt. Das spüren nicht nur unsere Kundinnen und Kunden – sondern auch wir selbst. Es macht einfach stolz, diese Entwicklung zu sehen.“

Nationaler Verkaufsleiter, Premium Retail

„Unsere Produkte stehen für höchste Qualität – und das soll jeder Kontakt mit unserer Marke widerspiegeln. **extra** gibt uns die Möglichkeit, genau das sicherzustellen. Es erfüllt mich mit Freude zu sehen, wie unsere Mitarbeitenden mit mehr Stolz und Klarheit auftreten. Das ist für mich Zukunft – und echte Verantwortung als Unternehmer.“

Inhaber & Verwaltungsratspräsident,
Premium-Food-Hersteller

„**extra** hat unsere Feedbackkultur komplett verändert. Heute sprechen wir offener und konkreter miteinander.“ Front-Office Managerin, Hotellerie

„Im Luxussegment geht es oft um die kleinsten Details – ein Blick, eine Geste, ein perfektes Wort. **extra** hilft uns, diese Kunst noch bewusster zu leben. Ich sehe, wie mein Team mit Leidenschaft wächst und unsere Kunden begeistert. Für mich ist das wahre Luxusarbeit.“

Boutique Manager, Uhrmachergeschäft Luxussegment

„Ich sehe endlich schwarz auf weiss, wo meine Stärken liegen – und was ich verbessern kann.“
Mitarbeiterin im Kundenservice

„**extra** hilft uns, unsere hohen Service-Standards messbar zu machen. Das ist im Luxussegment Gold wert.“

Regionalleiter, Premium Retail

extra wirkt!



Strategische Ausrichtung

extra unterstützt das Management dabei, Qualitätsmerkmale für Arbeitsleistung, für die Kommunikation untereinander oder mit dem Kundinnen und Kunden klar zu definieren. So wird sichergestellt, dass sich alle Beteiligten in der Organisation in dieselbe Richtung bewegen.



Fokussierte Umsetzung

extra hilft den Mitarbeitenden, sich individuell auf ihre Tätigkeit zu fokussieren und ein eigenes Profil, eigene Stärken zu entwickeln. Das Ergebnis wird von den Kundinnen und Kunden als höchste Qualität oder hochwertiger Service erlebt.



Engagierte Menschen

Menschen erzielen bemerkenswerte Resultate und sind zufriedener, wenn sie ernstgenommen werden und den Sinn ihres Engagements spüren. **extra** ist transparent, wertschätzend und effektiv. Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter kann zum Erfolg beitragen und eine aktive Rolle übernehmen.

Die Erfahrungen bestätigen auf eindruckliche Weise, dass der Einsatz von **extra** zu besseren qualitativen und quantitativen Ergebnissen führt.

Unternehmen erarbeiten sich

- positive Feedbacks und die Treue ihrer Kundinnen und Kunden,
- eine positive Wahrnehmung ihrer Marke sowie
- eine Steigerung des Umsatzes pro Kunde.



Anerkennung und gute Arbeit sind ansteckend. Die Mitarbeitenden verfolgen ihre eigene Entwicklung, sind gespannt auf ihre Auswertungen und arbeiten engagiert an ihren Zielen.

Ergebnisse, die zählen

Unternehmen berichten:

- +28 % höhere Kundenzufriedenheit
- +24 % Umsatzsteigerung pro Kunde im Premium-Retail
- 95 % der Mitarbeitenden empfinden extra als hilfreich für ihre persönliche Entwicklung

Die drei Erfolgssäulen

1. Genau definierte Beobachungskriterien

Qualitätskriterien von Interaktion in Service und Führung werden operationalisiert und als Beobachungskriterien definiert. Sie stehen dann in der Beobachtungsmatrix im **extra**-Tool zur Verfügung. Dieser Prozess geschieht in enger Zusammenarbeit von **syme** und dem Unternehmen.

2. Das Tool: variabel, einfach, überall nutzbar und mehrsprachig

Das **extra**-System ist vollkommen variabel. Es passt sich jeder Unternehmens- oder Abteilungsgröße an. Die Oberfläche ist benutzerfreundlich und intuitiv bedienbar. Es gibt verschiedene Rollen im System, die definierte Lese- und Schreibrechte haben. So sieht jeder User nur das, was für ihn von Interesse ist. Die Eingabe der Beobachtung ist einfach. Die Auswertung erfolgt auf Grundlage eines ausgeklügelten Algorithmus und steht sofort nach Beendigung der Beobachtung bereit. Historie der Auswertungen, Ziele und Entwicklungen sind jederzeit abrufbar. Da das **extra** Tool auf allen PCs, Tablets und Smartphones läuft, ist es nicht ortsgebunden und kann überall eingesetzt werden.

Ein System – viele Sprachen

extra spricht Ihre Sprache: Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch. Nutzer können jederzeit selbst zwischen den Sprachen wechseln. Das macht **extra** besonders flexibel in internationalen Teams.

3. Engagierte und qualifizierte Mentoren

Das Mentoring übernehmen Führungskräfte sowie engagierte und geeignete Mitarbeitende. Sie arbeiten mit den Mitarbeitenden und Kolleginnen und Kollegen zusammen, um sicherzustellen, dass sich die investierte Zeit und die gemeinsamen Bemühungen auch in messbaren Ergebnissen niederschlagen. Sie spielen eine Schlüsselrolle im gesamten System. Von ihren Beobachtungen, von ihrem Feedback und ihrem Coaching hängt es ab, wie erfolgreich die Qualifizierung mit **extra** ist.

Deshalb arbeiten wir intensiv mit ihnen, um sie auf ihre Rolle vorzubereiten und in ihrer Rolle zu stärken. Zum einen geht darum, ihre Wahrnehmung zu schärfen und ihre Beobachtungen zu präzisieren. Zum anderen werden sie in die Lage versetzt, qualifiziertes Feedback zu geben und im Alltag kurze Coachings und Trainings durchzuführen.



So implementieren wir extra mit Ihnen – in Ihrem Unternehmen



1. Definieren der Werte
und langfristigen Ziele.

2. Darauf abgestimmt Definieren
der erfolgskritischen Faktoren
und der Beobachtungsmatrix.



3. Auswahl und
Qualifizierung der
Mentoren.



4. Impulstag als Kick-Off,
Orientierung und Motivation
für die Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter.



5. Weitere Begleitung durch
syme nach Bedarf: Supervision
und Weiterqualifizierung der
Mentoren.

Zukunftsausblick



extra entwickelt sich weiter

extra wird kontinuierlich weiterentwickelt. Künftig werden noch tiefere Analysen möglich sein, z. B. über Schnittstellen zu HR-Tools oder CRM-Systemen. Auch neue Features wie KI-gestützte Feedback-Analysen stehen auf der Roadmap.

extra auf einen Blick

- Feedback- und Lernkultur direkt im Arbeitsalltag verankert
- Individuelle Entwicklung sichtbar und messbar
- Einfache, intuitive Anwendung auf allen Geräten
- DSGVO-/DSG-konform und datensicher
- Branchenübergreifend einsetzbar
- Mehrsprachig: DE, FR, IT, EN
- Führungskräfte werden zu wirksamen Mentoren

Vorher / Nachher

Vorher

- Einmalige Trainings
- Giesskannenprinzip
- Subjektives Bauchgefühl
- Keine Nachhaltigkeit

Nachher

- Kontinuierliche Entwicklung
- Individuelle Förderung
- Objektive Messbarkeit
- Sichtbare Fortschritte



e x c (■) t r a

s y (■) m e

syme GmbH

Rosgartenweg 2 | CH-8280 Kreuzlingen

+41 79 252 81 15 | www.syme.ch | contact@syme.ch

© 2025 All Rights Reserved