

Titel

- „Service professionell innovieren“

Hintergrund

- In der Entwicklungen neuer Services schlummern erhebliche Potentiale für den Markterfolg eines Unternehmens. Gelungene Serviceinnovationen sorgen nicht nur für eine neue Kundennachfrage, sondern wirken sich günstig auf die Leistungsfähigkeit des Angebotsportfolios aus. Wie können Unternehmen professionell die Innovation im Service gestalten?

Inhalte

- Entwicklung der richtigen Serviceeigenschaften
- Bestimmung der geeigneten Servicestruktur
- Gestaltung der passenden Serviceform
- Prüfung der entsprechenden Serviceergebnisse

Themen

- Serviceinnovationen: Ideen, Auswahl, Umsetzung
- Serviceengineering: Produkte, Prozesse, Ressourcen
- Servicedesign: Analyse, Planung, Gestaltung
- Servicelösungen: Leistungen, Nutzen, Anwendungen

Nutzen

- Aufbau einer zukunftsfähigen Servicestrategie
- Gestaltung eines nachhaltigen Serviceportfolios
- Vorbereitung einer erfolgreichen Servicevermarktung

Zielgruppe

- Führungskräfte aus den Bereichen Management, Marketing, Kommunikation und Service

Referent

- Dirk Zimmermann: Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®, Berlin

Durchführung

- Weitere Informationen zum Einsatz in Ihrem Unternehmen sowie zur Buchung erhalten Sie unter: seminare@DieServiceForscher.de