

Titel

- „Service gezielt kommunizieren“

Hintergrund

- Serviceanbieter müssen sich heute nicht nur aufmerksamkeitswirksam am Markt zeigen, vielmehr müssen sie verstehen (lernen), wie sie Kunden erreichen und mit ihnen in Verbindung treten können. Wie können Unternehmen die Kommunikation im Service an die genauen Bedürfnisse ihrer Kunden anpassen?

Inhalte

- Service genau planen: Zielgruppen, Medien, Kampagnen
- Service aktiv kommunizieren: Innovationen, Neuerungen, Änderungen
- Service neu vorstellen: Leistungen, Angebote, Aktionen
- Service aktuell darstellen: Lösungen, Vorteile, Nutzen

Ziel

- Vorbereitung einer erfolgreichen Kundenkommunikation im Service

Methoden

- Interaktiv und transferorientiert: Trainer-Input, Praxisfälle & Best Practice-Beispiele, Übungen, Checklisten, Erfahrungsaustausch

Teilnehmerkreis

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

Teilnehmerzahl

- 6-10

Referent

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

Ort

- Berlin

Umfang

- 2 Tage: 9:00 – 17:00 Uhr

Termine

- 20./21. Februar 2020
- 21./22. Mai 2020
- 17./18. September 2020

Stornierung

- Bei einer Stornierung bis zu 4 Wochen vor dem Termin wird eine Bearbeitungsgebühr von 50,00 Euro berechnet. Danach beträgt die Stornogebühr 50% des Gesamtbetrags. Bei Stornierung ab sieben Tage vor der Veranstaltung oder Nichterscheinen wird die volle Gebühr in Rechnung gestellt. Die Stornierung ist nur schriftlich möglich, eine Ersatzperson kann selbstverständlich genannt werden. Der Seminarpreis versteht sich zzgl. 19% MwSt.