

Titel

- „Service systematisch entwickeln“

Hintergrund

- Der Erfolg eines Service liegt im ausgefeilten Design. Nicht nur in der Neukonzipierung von Dienstleistungen, sondern auch in der Verbesserung vieler Benchmarks wie Emotionalisierung, Treue, Konversion oder Integration. Wie können Unternehmen die Systematiken des Service Designs für die Entwicklung, Einbindung und Anpassung von Dienstleistungen nutzen?

Inhalte

- Analysieren von aktuellen Servicesituationen
- Entwerfen von neuen Servicekonzepten
- Testen in möglichen Serviceszenarien
- Transformieren in passende Servicelösungen

Ziel

- Einbindung der maßgeblichen Kundenbedürfnisse in die Serviceerbringung

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

- 23./24. Januar 2020
- 23./24. April 2020
- 20./21. August 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.