

## Titel

- „Service systematisch entwickeln – Wie Sie durch erfolgreiches Service Design den Kunden überzeugen

## 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

## Durchführung

- Dirk Zimmermann: Leiter des SEC | Service Entwicklungs Center, Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

## Ort

- Berlin

## Umfang

- 2 Tage: 9:00 – 17:00 Uhr

## Termine

- 24./25. Januar 2019
- 25./26. April 2019
- 22./23. August 2019

## Gebühr

- 1.500,00 EUR zzgl. MwSt. (incl. Mittagessen, Pausenverpflegung und Arbeitsunterlagen)

## Stornierung

- Bei Stornierung bis zu 4 Wochen vor dem Termin wird eine Bearbeitungsgebühr von 50,- 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.