

Titel

- „Service gezielt kommunizieren – Serviceaktionen genau planen und umsetzen“

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: 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

- 21./22. Februar 2019
- 16./17. Mai 2019
- 19./20. September 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.