

Presseinformation:

„Service kundengenau gestalten“

Die Entwicklung im Service ist ein Spiegel rasanter Veränderungen heutiger Kundenbedürfnisse.

Personalisierte Angebote, individuelle Gestaltung, sozialbestimmte Nachfrage und zeitdynamische Nutzung sind Faktoren, die sich wert - oder prestigeerhöhend für die Anbieter auswirken können.

Einzigartigkeit und Unverwechselbarkeit, bis hin zum „Snob-Effekt“ – etwas zu erhalten, was sonst keiner hat -, werden in der Nachfrage zunehmend bestimmend. Dafür winken nicht nur eine längere durchschnittliche Anbietertreue, sondern auch wichtige Werbeeffekte durch positive Meinungsbekundungen und aktive Weiterempfehlungen.

Wichtig für den Erfolg des Service ist sicherlich das zu erwartende hochindividualisierte Ergebnis, wenngleich das „Prozeßerlebnis“ – etwas zu nutzen, was man selbst gestaltet hat – auch nicht minder zum Gesamteindruck beiträgt. Glaubwürdigkeit und Attraktivität erzielen solche Serviceangebote, die eine wirkliche Auseinandersetzung mit Kunden und deren Wünschen erkennen lassen.

Dazu kommen soziale und ökologische Aspekte, die über den persönlichen, symbolischen Nutzen der Serviceleistung hinausgehen und einer wachsenden Zahl von Kunden als zusätzliche Entscheidungskriterien dienen.

Selbstbewußte Kunden, die eine zunehmend kritische Haltung gegenüber Unternehmen, Marken und Angeboten zum Ausdruck bringen, zeichnen demnach auch verantwortlich für den Erfolg oder Mißerfolg von Serviceinnovationen.

Wie können Unternehmen ihre Serviceangebote so gestalten, daß sie der Bedürfnisse, Lebensstile und Werthaltungen der Kunden genau berücksichtigen?

Antworten auf diese und andere Fragen liefern die Seminare des SEC | Service Entwicklungs Center.

Eine Übersicht ausgewählter Themen ist hier zu finden:
<http://www.dieservicefoerderer.de/produkte/seminare/>

Unternehmensprofil

Das SEC ist ein Aus- und Weiterbildungsunternehmen im Service. Im Mittelpunkt unseres Interesses stehen die Förderung des Wissens und Stärkung der Kompetenzen bei Unternehmen für eine erfolgreiche Serviceentwicklung.

Wichtige Zielorientierung unserer Aus- und Weiterbildungsangebotes ist die Qualifizierung von Fach- und Führungskräften in der Planung, Entwicklung, Organisation und Umsetzung von markt- und kundenrelevanten Serviceanforderungen.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Pressekontakt

SEC | Service Entwicklungs Center
Presseabteilung
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: presse@DieServiceFoerderer.de

Internet: www.DieServiceFoerderer.de

Aufmacher

Der Kunde muß sich im Serviceangebot wiederfinden! Bedürfnisse, Lebensstile und Werthaltungen der Kunden bestimmen die Lösungsgestaltung.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Wissen, Umsetzung

Bildunterschrift

SEC | Service Entwicklungs Center