

Presseinformation:

## **„Service ökonomisch ausrichten“**

Der Service der Zukunft folgt dem Wandel in den Konsum- und Nutzungsgewohnheiten der Kunden.

Er paßt sich dynamisch und flexibel den Bedürfnissen an und stellt dabei den Mensch in den Mittelpunkt. Intelligente Servicelösungen, die individuell und persönlich skalierbar sind, schaffen die Voraussetzungen für eine verbesserte Zeit- und Ergebnisökonomie und sorgen so für ein Mehr an Lebensqualität.

Die Gestaltung der Beziehung zwischen Kunde und Anbieter im Service wird zum zentralen Ausgangspunkt für wirtschaftlichen Erfolg.

Dabei werden Kunden in Zukunft besser informiert und mit einem höheren Anspruchsniveau Service nachfragen, d. h., sie richten sich bei der Nutzung oder den Kauf von Services nach ähnlich objektiven Kriterien wie bereits heute im Bereich von Konsum- oder Investitionsgütern.

Kunden suchen nach dem meßbaren oder spürbaren "Profit" eines Serviceangebots, wie z. B. durch die Zunahme materieller und ideeller Werte, wie z. B. finanzieller Gewinn (Geld-Wert), Mehr-Wert, Erlebnis-Wert bzw. deren wirkungsvollste Kombination.

Die Höhe des "Kunden-Profits" ergibt sich aus der Differenz zwischen Gesamt-Wert und der Investition, die der Kunde tätigt. Die Höhe des "Kunden-Profits" ist: 1. das einzig meßbare oder spürbare Alleinstellungsmerkmal, 2. die einzige nicht austauschbare Komponente, die aus Kundensicht den Unterschied zu Wettbewerb ausmacht und 3. die Wirkung bzw. das Ergebnis, das vermarktet werden kann.

Wie können Unternehmen ihren Service so entwickeln, daß der Kunde auch in ökonomischer Hinsicht von der Nutzung profitiert?

Antworten auf diese und andere Fragen liefern die aktuellen 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](mailto:presse@DieServiceFoerderer.de)

Internet: [www.DieServiceFoerderer.de](http://www.DieServiceFoerderer.de)

## Aufmacher

Die Ökonomie rückt in das Zentrum der Serviceentwicklung! Neue Angebote müssen für den Kunden in Zukunft nicht nur nützlich, sondern auch profitabel sein.

## Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Angebote, Ökonomie

## Bildunterschrift

SEC | Service Entwicklungs Center