

Presseinformation:

### **„Service erfolgreich erbringen“**

Die Qualität eines Service läßt sich vor allem in der Erbringung beurteilen. Die Beherrschung der relevanten Prozesse und Abläufe ist daher die unbedingte Voraussetzung für Unternehmen, um das Servicegeschäft erfolgreich betreiben zu können. Ebenso wird ein Kunde sich nur dann für einen Serviceanbieter entscheiden, wenn dieser einen verlässlichen und professionellen Eindruck vermitteln kann.

Kundenbedürfnisse zu erkennen, schnell zu unterstützen, Kunden langfristig zu binden und die Kosten der Kundenbetreuung auf den erwarteten Gewinn abzustimmen, sind klassische Ziele des Service. Gerade in der Optimierung von Serviceprozessen besteht jedoch Nachholbedarf. So sind bei Unternehmen immer wieder Defizite in der Serviceumsetzung festzustellen bzw. das gewünschte kontinuierliche Serviceniveau wird nicht erreicht.

Prozeßverbesserungen im Service führen zu nachhaltiger und kostensparender Kundenbindung. Kunden profitieren von schnellen Reaktionszeiten, lösungsspezifisch eingebundenen Diensten, bereichsübergreifenden Kundenprofilen etc. Voraussetzung für eine erfolgreiche Serviceerbringung ist eine durchgängige Unterstützung der Kundenprozesse und -abläufe entlang der kompletten Geschäftsbeziehung.

Eine gezielte Begleitung bei der Entwicklung unternehmensspezifischer Lösungen bietet das Coaching „Service erfolgreich erbringen“ des SEC | Service Entwicklungs Center.

Weitere Informationen zur Durchführung und zum Ablauf sind hier zu finden:  
<http://www.dieservicefoerderer.de/produkte/coaching/>

## 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 Qualität im Service ist von der Erbringung abhängig! Welche Ansätze, Möglichkeiten und Chancen bieten sich Unternehmen in der Optimierung des Service.

## Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Prozesse, Qualität

## Bildunterschrift

SEC | Service Entwicklungs Center