

Kurs

- „Servicemarketing – Worauf ist in der Vermarktung im Service zu achten“

Hintergrund

- Der Erfolg im Service wird für Unternehmen zu einem wichtigen Markt- und Wettbewerbsfaktor. Service fördert das Wachstum, verbessert die Marktposition und sorgt für einen Mehrwert durch die Stärkung der emotionalen Bindung zum Kunden. Wie können Unternehmen das Marketing im Service verbessern und worauf müssen sie sich dabei besonders konzentrieren?

Inhalte

- Auswirkungen auf die Servicenachfrage: Die neuen Bedürfnisse der Kunden
- Konsequenzen für das Serviceimage: Die neuen Maßstäbe der Kunden
- Besonderheiten in der Servicekommunikation: Die neuen Kanäle der Kunden
- Schlußfolgerungen für den Servicekonsum: Die neuen Entscheide der Kunden

Ziel

- Einordnung der Anforderungen zur Verbesserung des Servicemarketings

Dauer

- 2,5 Stunden

Teilnehmerkreis

- Führungskräfte aus den Bereichen Management, Marketing, Vertrieb und Service

Teilnehmerzahl

- 6-10

Gebühr

- 250,00 EUR (zzgl. MwSt.) incl. Teilnehmerzertifikat

Ort

- Berlin

Agenda

- 17:00-17:15 Uhr - Begrüßung & Vorstellung
- 17:15-18:00 Uhr - Entwicklungen im Service
- 18:00-18:15 Uhr - Kaffeepause
- 18:15-19:00 Uhr - Auswirkungen auf Marketing
- 19:00-19:30 Uhr - Individuelle Fragerunde & Feedback

Termine

- 23. April 2019 - 17- 19:30 Uhr
- 23. Juli 2019 - 17- 19:30 Uhr
- 22. Oktober 2019 - 17- 19:30 Uhr

Geschäftsbedingungen

- 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.