

## Kurs

- „Servicemanagement – Was ist der Umsetzung im Service zu berücksichtigen“

## Hintergrund

- Die Anforderungen an einen exzellenten Service steigen ständig. Dabei geht es Kunden nicht nur um hervorragende Leistungen und Lösungen, sondern auch begeisternde Erfahrungen im Kontakt und der Kommunikation mit dem Anbieter. Zudem kommt dem Einsatz und Zusammenwirken der passenden Ressourcen eine immer wichtigere Rolle zu. Welche Herausforderungen ergeben sich dadurch für das Servicemanagement?

## Inhalte

- Gestaltung des Serviceangebots: Strategien, Konzepte, Maßnahmen
- Inhalte der Serviceplanung: Aufgaben, Organisation, Koordination
- Ressourcen in der Servicepraxis: Personal, Technologie, Infrastruktur
- Ergebnisse der Serviceumsetzung: Leistungen, Lösungen, Erfolge

## Ziel

- Überlegungen zum Aufbau eines systematischen Managements im Service

## 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 - Voraussetzungen im Service
- 18:00-18:15 Uhr - Kaffeepause
- 18:15-19:00 Uhr - Auswirkungen auf Management
- 19:00-19:30 Uhr - Individuelle Fragerunde & Feedback

## Termine

- 12. März 2019 - 17- 19:30 Uhr
- 11. Juni 2019 - 17- 19:30 Uhr
- 24. September 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.