

Kurs

- „Servicecontrolling – Wie läßt sich der Erfolg im Service am besten messen“

Hintergrund

- Der globale Markt ist stetigen Veränderungen unterworfen. Dabei entstehen immer neue Services, welche die gewandelten Bedürfnisse der Konsumenten abbilden. Zunehmend gesättigte Märkte und ein wachsender Wettbewerb haben zu einem steigenden Bedarf an der Untersuchung der eigenen Serviceergebnisse geführt. Welche Auswirkungen hat das auf die Bedeutung des Servicecontrollings?

Inhalte

- Anforderungen an das Servicecontrolling: Merkmale, Eigenschaften, Besonderheiten
- Aufgaben des Servicecontrolling: Informationen, Planung, Mitwirkung
- Ansätze im Servicecontrolling: Leistungen, Qualität, Rentabilität
- Instrumente im Servicecontrolling: Prozesse, Portfolio, Kundennutzen

Ziel

- Vorbereitung einer professionellen Messung des Serviceerfolgs

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 - Anforderungen im Service
- 18:00-18:15 Uhr - Kaffeepause
- 18:15-19:00 Uhr - Auswirkungen auf Controlling
- 19:00-19:30 Uhr - Individuelle Fragerunde & Feedback

Termine

- 22. Mai 2018 - 17- 19:30 Uhr
- 28. August 2018 - 17- 19:30 Uhr
- 20. November 2018 - 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.