

Presseinformation:

„Service neu denken“

Kunden erwarten heute eine permanente Verfügbarkeit von Services in allen Lebenslagen: Von unterwegs, zuhause, im Büro und in der Freizeit. Der Service muß das Anliegen schnell, einfach und zuverlässig bearbeiten. Und das alles unter Einbeziehung vorhandener Plattformen, Technologien und Geräte.

Das erfordert Serviceinnovationen, mit denen sich Kunden selbst oder untereinander helfen können. Aktuelle Untersuchungen zeigen, daß die Relevanz von Self-Services, Kontext-Services, Tragbarer und Vernetzter Services weiter deutlich zunehmen wird. Aus Unternehmenssicht müssen diese Angebote vor allem effizient und zuverlässig im Zusammenspiel funktionieren, um positive Kundenerlebnisse zu schaffen und so die Weiterempfehlungsquote und damit Umsatz und Ergebnis zu steigern.

Innovative Services bieten je nach situativen Anforderungen des Nutzungskontexts eine umfassende Unterstützung des Kunden. Dabei steht der Einsatz neuer Technologien immer im Dienst des Kundennutzens und der Serviceziele. Es sind Lösungen gefragt, die in relevanten Kundenszenarien persönlichen Service und technische Möglichkeiten in perfekter Art und Weise miteinander zu verknüpfen.

Die Wechselwirkungen zwischen Service- und Technologieentwicklung intensivieren sich: Neue Technologien – insbesondere aus den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnik – ermöglichen neue Arten von Services und neue Mechanismen ihrer Entwicklung und Erbringung.

Worauf müssen Unternehmen bei Innovationen im Service achten und was können sie von bereits erfolgreichen Entwicklern und Machern lernen?

Antworten auf diese und andere Fragen liefern die individuell konzipierten Trendexkursionen des SEC | Service Entwicklungs Center.

Weitere Informationen zu den Trendexkursionen und möglichen Einsatzfeldern sind hier zu finden: <https://www.dieservicefoerderer.de/praxis/exkursionen/>

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

Internet: www.DieServiceFoerderer.de

Aufmacher

Die Entwicklung neuer Services wird zur Pflicht! Erfolgreiche Ideen und Lösungen einmal live in der Praxis zu erleben sorgt für die nötige Inspiration.

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Entwicklung, Ideen

Bildunterschrift

SEC | Service Entwicklungs Center