

Presseinformation:

„Service qualitativ verbessern“

Dienstleistungen und Services prägen zunehmend die Wirtschaft und dabei wird die Qualität zum Erfolgsfaktor. Im Zentrum steht das Prozeßmanagement, indem Dienstleistungen ähnlich der Herstellung von physischen Produkten standardisiert und automatisiert werden. Die Abläufe werden ‚End to End‘ aus Kundensicht beschrieben. Alle beteiligten Stellen werden lückenlos eingebunden. Sie alle verpflichten sich, ihren Beitrag zur Erfüllung des Kundenanliegens in der definierten Zeit und Qualität abzuliefern.

Die Einführung bzw. Anwendung eines Qualitätsmanagements umfaßt alle Maßnahmen, die die Verbesserung von Prozeßqualität zum Ziel hat. Im Service beinhaltet Qualitätsmanagement somit alle Initiativen zur Optimierung der Serviceprozeßqualität.

Qualitätsmanagement hat v.a. in Serviceorganisationen eine große Bedeutung. Denn Servicequalität schafft die Basis für Kundenzufriedenheit und somit die Voraussetzung für weiteren Serviceumsatz.

Dabei stellt Qualitätsmanagement zum einen die aktuell erbrachte Servicequalität sicher, ist aber zum anderen in vielen Unternehmen auch treibende Kraft hinter Kundenzufriedenheitsmaßnahmen.

In diesem Zusammenhang übernimmt das Qualitätsmanagement im Service eine Steuerungsfunktion im Rahmen von definierten Verbesserungsmaßnahmen. Diese Aktivitäten werden in der Regel durch einen definierten kontinuierlichen Verbesserungsprozeß geplant und umgesetzt.

Eine gezielte Begleitung bei der Nutzung eines Servicequalitätsmanagements bietet die Beratung „Service qualitativ verbessern“ des SEC | Service Entwicklungs Center.

Weitere Informationen zur Durchführung und zum Ablauf sind hier zu finden:
<https://www.dieservicefoerderer.de/praxis/beratung/>

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

Eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität im Service ist ein Erfolgsfaktor! Wie läßt sich das für Unternehmen durch die Nutzung eines Qualitätsmanagements steuern?

Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Qualität, Management

Bildunterschrift

SEC | Service Entwicklungs Center