

## Titel

- „Service erfolgreich vermarkten – Serviceleistungen professionell gestalten und vermarkten“

## Hintergrund

- Services werden zu einem wichtigen Markt- und Marketinginstrument. Allerdings sind Serviceanbieter zunehmend gefordert ein aktives Marketing zu betreiben, zum einen um die Bedürfnisse ihrer Kunden gezielt zu erfüllen und zum anderen um sich erfolgreich im Wettbewerb zu präsentieren. Was benötigen Unternehmen für den Aufbau eines erfolgreichen Servicemarketings?

## Inhalte

- Entwicklung des richtigen Serviceprodukts: Innovationen, Engineering, Design
- Bestimmung des geeigneten Servicepreises: Produkte, Kalkulationen, Rentabilität
- Festlegung des genauen Servicevertriebs: Märkte, Kunden, Angebote
- Gestaltung der passenden Servicekommunikation: Medien, Kanäle, Kampagnen

## Ziel

- Verbesserung des eigenen Markterfolgs im Service

## Methoden

- Interaktiv und transferorientiert: Trainer-Input, Praxisfälle & Best Practice-Beispiele, Übungen, Checklisten, Erfahrungsaustausch

## Teilnehmerkreis

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

## Teilnehmerzahl

- 6-10

## Durchführung

- Dirk Zimmermann: Leiter des SEC | Service Entwicklungs Center, Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

## Ort

- Berlin

## Umfang

- 2 Tage: 9:00 – 17:00 Uhr

## Termine

- 21./22. März 2019
- 13./14. Juni 2019
- 17./18. Oktober 2019

## Gebühr

- 1.500,00 EUR zzgl. MwSt. (incl. Mittagessen, Pausenverpflegung und Arbeitsunterlagen)

## Stornierung

- 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.