

## SERVICEMANAGEMENT

### MIT **MUSS-KANN-SOLL** STRATEGIE DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT STEIGERN Ein bedeutsamer Baustein zur Kundenorientierung

Ziel dieses Workshops ist es, einen fundierten Einblick in das Servicemanagement zu gewinnen und eine Basis für eine erfolgreiche Servicestrategie in Ihrem Unternehmen zu schaffen.

#### In diesem Workshop erhalten Sie

- ▶ Informationen für ein grundlegendes Verständnis und Anregungen für eine erfolgreiche Gestaltung des Servicemanagements in Ihrem Unternehmen
- ▶ Methoden und Ansätze, Ihre Prozesse im Kundenservice nachhaltig zu verbessern
- ▶ Anleitungen zur Positionierung des Servicemanagements mit Marketing und Verkauf
- ▶ Kostentreiber, Nutzen und die wichtigsten Erfolgsfaktoren

#### Erfolgsfaktor Service - größerer Nutzen für Ihre Kunden

Ziel des Servicemanagements ist es, dem Kunden zusätzliche Services oder Dienstleistungen anzubieten, damit dieser einen größeren Nutzen hat oder Hilfe bei seiner Problemlösung bekommt. Servicemanagement fasst dabei alle Aufgaben zusammen, die für Aufbau, Pflege und Ausbau sämtlicher Serviceaktivitäten gegenüber Kunden notwendig sind. Zunächst ist eine strategische Ausrichtung des Service notwendig. Als zweiter Schritt müssen die geplanten Maßnahmen realisiert und im Alltagsgeschäft betrieben werden. Schließlich muss sichergestellt werden, dass der Service Ihrem Unternehmen auch zu mehr Erfolg hilft.



#### Praktische Elemente

Im praktischen Teil dieses Workshops werden anhand von Fallbeispielen die wichtigsten Bausteine für ein erfolgreiches Servicemanagement in Ihrem Unternehmen erarbeitet.

- ▶ Ideen für Service, die Kunden begeistern
- ▶ **Muss-Kann-Soll** und Profilierungsfelder im Service
- ▶ Kundensupport via E-Services
- ▶ Leistungs-, Preis- und Vertriebspolitik im Rahmen des Servicemanagements
- ▶ Kommunikation einer Serviceoffensive

#### Allgemeine Elemente

Im allgemeinen Teil dieses Workshops erhalten Sie vertiefende Informationen zu Themen wie:

- ▶ Personalpolitik im Service - Motivation und Anreizsysteme
- ▶ Modelle zur Erfassung der Servicequalität
- ▶ Zusammenhang Servicequalität—Kundenzufriedenheit
- ▶ Beschwerdemanagement als zentrale Funktion
- ▶ Störungsmanagement / Facility Management
- ▶ Service Level Agreements (SLA)

#### Workshopinfos

- ▶ ab 3 Stunden Vor-Ort Workshop für
- ▶ Führungskräfte aus Service, Vertrieb und Marketing sowie Geschäftsführung zur
- ▶ Erhebung des Status Quo des eigenen Servicemanagements und
- ▶ Evaluierung der Potentiale für neue, frische Ideen im Kundenservice

Weitere Aspekte, die in diesen Workshop integriert werden können:

- ▶ Inwieweit rechnet sich der Einsatz einer Customer Relationship Management (CRM) Lösung im Servicebereich?
- ▶ Outsourcing von Serviceaktivitäten
- ▶ Faktor Mitarbeiter und die notwendigen Fähigkeiten im Service