

## Titel

- „Service im Internet – neue Anforderungen, neue Möglichkeiten“

## Hintergrund

- Der Service im Internet muß sich konsequent am Wandel der Kunden orientieren: Im Web 1.0 verhielten sich die Surfer konsumptiv und interaktiv – sie waren online, um zu überleben, im Web 2.0 sind die Nutzer produktiv und arbeiten zusammen, um in der sozialen Vernetzung zu überleben. Welche Auswirkungen hat das auf das Angebot von Unternehmen?

## Inhalte

- Neue Perspektiven: Möglichkeiten für alle Nutzergruppen
- Einzelne Bedürfnisse: Eigenschaften der Nutzer
- Unterschiedliche Motivation: Szenarien der Nutzung
- Erfolgreiche Lösungen: Nutzer- und Nutzungsabhängige Services

## Nutzen

- Voraussetzungen für eine beständige Kundenbeziehung
- Bedingungen einer optimalen Kundenbetreuung
- Anforderungen an einen maßgeschneiderten Kundenservice

## Zielgruppe

- Führungskräfte aus den Bereichen Marketing, Kommunikation, Kundenmanagement und Internet

## Referent

- Norbert Hoffmann: Marketing-Kommunikationsexperte und Partner im X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®. Im Rahmen seiner Tätigkeit als Berater und Management-Coach beschäftigt er sich mit der Einführung von Lösungen für erfolgreiches „Online-Marketing“

## Durchführung

- Weitere Informationen zu Einsatzmöglichkeiten z.B. als Impulsvortrag bei Veranstaltungen, Tagungen und Kongressen sowie zur Buchung erhalten Sie unter [vortraege@DieServiceForscher.de](mailto:vortraege@DieServiceForscher.de)