

HANDEL

Bewertung der Entwicklungen im Service

Aufgabenstellung

Ein Unternehmen aus dem Handel will vor dem Hintergrund einer Anpassung der Unternehmensstrategie Trends und Tendenzen im Service nachspüren. Gleichzeitig sollen Auswirkungen der Serviceentwicklung im Hinblick auf die Gestaltung zukünftiger Kundenbeziehungen in der Branche eingeschätzt werden.

Im Rahmen der neuen Marktausrichtung erhält das Institut den Auftrag eine aktuelle Recherche auf dem Servicemarkt durchzuführen und die Schlüsselfaktoren für erfolgreiche Servicelösungen zu bestimmen.

Zielsetzung

Entwurf eines aktuellen Serviceszenarios unter Berücksichtigung des Wandels der Marktbedingungen und Kundenvoraussetzungen und Formulierung von Maximen zur Befriedigung der künftigen Servicenachfrage

Umsetzung

Recherche von Daten zur Serviceentwicklung

- Entwicklungen am Servicemarkt
- Wandel im Servicekonsum
- Auswirkungen auf das Serviceangebot

Aufbereitung der Ergebnisse zum Servicewandel

- Entwurf von Serviceszenarien
- Formulierung von Servicemaximen
- Bestimmung von Servicestrategien

Präsentation der Erkenntnisse zum Servicemarkt

- Empfehlungen zur Servicepositionierung
- Einschätzungen zur Servicevermarktung