

## Titel

- „Service zukunftsfähig machen – Wie Sie durch die richtigen Angebote Ihren Unternehmenserfolg nachhaltig verbessern“

## Hintergrund

- Kunden verstehen Service mehr denn je gelöst vom Produkt. Sie verbinden mit Service, daß Unternehmen in der Lage sind, sich mit ihren Wünschen auseinanderzusetzen, den „Relevant Set“ zu identifizieren und zu erfüllen. Dabei erwarten Kunden zunehmend, daß sich Unternehmen in ihre Person und Persönlichkeit hineindenken und die echten Anliegen verstehen. Wie können Unternehmen die differenzierten Serviceerwartungen der Kunden durch nachhaltige Angebote gerecht werden?

## Inhalte

- Funktionen des Service: Phasen im Kundenlebenszyklus
- Arten des Service: Kategorien nach Kundenbedeutung
- Nutzen des Service: Leistungen nach Kundenpräferenzen
- Produkte des Service: Angebote nach Kaufphasen

## Nutzen

- Entscheidende Voraussetzungen für ein hervorragendes Serviceportfolio
- Wichtige Bedingungen zur Gestaltung passender Serviceangebote
- Notwendige Anforderungen zur Entwicklung erfolgreicher Serviceprodukte

## Zielgruppe

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

## Referent

- Dirk Zimmermann: Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

## Durchführung

- Weitere Informationen zu Einsatzmöglichkeiten z.B. als Impulsvortrag bei Veranstaltungen, Tagungen und Kongressen oder als Innovations-Session bzw. Strategie-Sparring in Ihrem Unternehmen sowie zur Buchung erhalten Sie unter [vortraege@DieServiceForscher.de](mailto:vortraege@DieServiceForscher.de)