

Titel

- „Service systematisch entwickeln – Wie Sie durch erfolgreiches Service Design den Kunden überzeugen“

Hintergrund

- Der Erfolg eines Service liegt im ausgefeilten Design. Nicht nur in der Neukonzipierung von Dienstleistungen, sondern auch in der Verbesserung vieler Benchmarks wie Emotionalisierung, Treue, Konversion oder Integration. Wie können Unternehmen die Systematiken des Service Designs für die Entwicklung, Einbindung und Anpassung von Dienstleistungen nutzen?

Inhalte

- Analysieren von aktuellen Servicesituationen
- Entwerfen von neuen Servicekonzepten
- Testen in möglichen Serviceszenarien
- Transformieren in passende Servicelösungen

Ziel

- Einbindung der maßgeblichen Kundenbedürfnisse in die Serviceerbringung

Zielgruppe

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

Referent

- Dirk Zimmermann: Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®, dem führenden Forschungsunternehmen im Bereich „Service- und Kommunikationsentwicklung“ mit Büros in Berlin, Frankfurt/Main und Hamburg

Durchführung

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