

Titel

- „Service systematisch entwickeln“

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

Themen

- Servicesituationen: Analyse, Visualisierung, Optimierung
- Servicekonzepte: Produkte, Prozesse, Ressourcen
- Serviceszenarien: Simulation, Prototyping, Modelling
- Serviceimplementierung: Leistungen, Lösungen, Anwendungen

Nutzen

- Identifizierung der hauptsächlichen Servicenachfrager
- Beschreibung des maßgeblichen Servicebedarfs
- Positionierung des eigenen Serviceangebotes

Zielgruppe

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

Referent

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

Durchführung

- Weitere Informationen zum Einsatz in Ihrem Unternehmen sowie zur Buchung erhalten Sie unter: seminare@DieServiceForscher.de