

Projekt

- Beratung: „Systematisches Servicemanagement“

Hintergrund

- Die Anforderungen an einen exzellenten Service steigen ständig. Dabei geht es Kunden nicht nur um hervorragende Leistungen und Lösungen, sondern auch begeisternde Erfahrungen im Kontakt und der Kommunikation mit dem Anbieter. Das Management der notwendigen Aufgaben und Maßnahmen sowie der Einsatz der passenden Ressourcen (Personal, Technologie, Infrastruktur) ist damit entscheidend.

Ansatz

- Im Rahmen der Beratung begleiten wir Sie bei der Prüfung, Anpassung und Umsetzung eines systematischen Service in Ihrem Unternehmen.
- Dabei wenden wir eine Mischung aus Analyse, Planung und Entwicklung an, die in die sofort anwendbare Umsetzung des Servicemanagements mündet.

Inhalte

- Wir überprüfen gemeinsam mit Ihnen und den beteiligten Abteilungen im Unternehmen die vorhandenen Strategien, Konzepte und Maßnahmen und analysieren diese hinsichtlich der Anforderung an das Management im Service.
- In gemeinsamen Workshops entwickeln wir mit Ihnen entsprechende Serviceaufgaben, bestimmen mögliche Servicemaßnahmen und begleiten Sie bei der Umsetzung in der Servicepraxis.
- Zudem kontrollieren wir zum Abschluß die Ergebnisse der Serviceumsetzung und bewerten diese aus Qualitätssicht: Leistungen, Lösungen, Ergebnisse etc.

Ergebnisse

- Von unseren Beratern werden Sie über den ganzen Prüfungs-, Anpassungs- und Umsetzungsprozeß kontinuierlich begleitet und unterstützt.
- Ziel dabei ist es, Ihnen spezifische Anregungen und Optionen zur Systematisierung im Service: Ideen, Ansätze, Themen und Inhalte zu geben.

Durchführung

- Weitere Informationen zur Durchführung einer Beratung „Systematisches Servicemanagement“ erhalten Sie unter beratung@DieServiceForscher.de