

## Projekt

- Analyse: „Bewertung der Serviceangebote“

## Hintergrund

- Die Ansprüche an den Service seitens der Kunden unterliegen einem ständigen Wandel. Serviceangebote, die gestern Kunden begeistert haben, gehören heute zur Normalität. Sie stellen keinen echten Mehrwert mehr dar und sorgen für keinen USP des Anbieters, um Entscheide der Kunden zu bestimmen bzw. verlässliche Loyalität zu erzeugen.

## Ansatz

- Eine kundengerechte, zielgruppenspezifische Anpassung kann ein Ansatz zur Verbesserung des Unternehmenserfolges sein. Kunden erwarten maßgeschneiderte Lösungen, die im Sinne der Dauer, Intensität und Reife der Beziehung einen paßgenauen Nutzen bieten

## Inhalte

- Wir prüfen nach Abstimmung mit den verantwortlichen Bereichen (Management, Marketing, Vertrieb, Service) Ihre Angebote im Service und analysieren diese hinsichtlich der Anforderung an bedürfnis- und nutzengerechte Kundenlösungen.
- Parallel lassen wir die Erfahrungen und Erkenntnisse aus der aktuellen Serviceforschung einfließen und geben Ihnen im direkten Feedback einige exzellente SERVICE CASES zum Vergleich mit an die Hand.
- Zudem integrieren wir die Erfahrungen aus zahlreichen erfolgreichen Projekten mit anderen Unternehmen im Bereich „Bewertung der Serviceangebote“ in die Ergebnisbetrachtung.

## Ergebnisse

- Von unseren Experten erhalten Sie eine kompakte Analyse Ihrer Angebote im Service und eine entsprechende einzelne Bewertung.
- Ziel dabei ist es, spezifische Anregungen und Empfehlungen zur Gestaltung erfolgreicher Themen, Angebote, Inhalte und Leistungen zu geben.

## Durchführung

- Weitere Informationen zur Durchführung einer Analyse „Bewertung der Serviceangebote“ erhalten Sie über die Nutzung des Feedbackbogens in der Anlage.

## „ Was können wir für Sie tun?“

...per Telefax unter der + 49 (0) 3 0 / 417 19 297.

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Herr Dirk Zimmermann  
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

D-13187 Berlin

Ja, ich interessiere mich für die Möglichkeiten der **Entwicklung des Service** und...

- habe noch **Fragen zum Angebot** „Bewertung der Serviceangebote“  
Bitte nehmen Sie zur *Beantwortung der Fragen* zu mir Kontakt auf.
- möchte weitere **Informationen zum Angebot** „Bewertung der Serviceangebote“  
Bitte nehmen Sie zur *Vorbereitung der Unterlagen* zu mir Kontakt auf.
- freue mich über eine späteren **Kontakt zum Angebot** „Bewertung der Serviceangebote“  
Bitte nehmen Sie *im Monat.....*wieder zu mir Kontakt auf.

↓ Dieses Feld ist für Ihre Adresse →

Firma:	
Name/Vorname:	
Funktion/Abteilung:	
Straße/Postfach:	
PLZ/Ort:	
Fon:	
Fax:	
Internet :	
E-Mail :	
Unterschrift.	