

Projekt

- Analyse: „Qualität von Servicelösungen“

Hintergrund

- Der Service im Internet muß sich konsequent am Wandel der Kunden orientieren: der Kunde möchte ohne große Investition (Zeit, Aufwand, Kosten) seine persönlichen Bedürfnisse befriedigen. Intelligente und dynamische Lösungen können den Kunden darin unterstützen.

Ansatz

- Ein erfolgreicher Service kann sehr viel zur Gestaltung einer beständigen Kundenbeziehung beitragen. Immer mehr Kunden kaufen im Internet ein – und mit der Zahl der Kunden steigen auch die Anforderungen an den Service im Internet. Nach wie vor ist es deshalb eine der wichtigsten Herausforderungen, diesen so zu optimieren, daß der Kunde sich gut betreut fühlt.

Inhalte

- Wir prüfen nach Abstimmung mit den verantwortlichen Bereichen (Management, Marketing, Vertrieb, Service) Ihre Online-Services und analysieren diese hinsichtlich der Anforderung an bedürfnis- und nutzungsgerechte Kundenlösungen.
- Parallel lassen wir die Erfahrungen und Erkenntnisse aus der aktuellen Serviceforschung einfließen und geben Ihnen im direkten Feedback einige exzellente Best-Practise-Modelle zum Vergleich mit an die Hand.
- Zudem integrieren wir die Erfahrungen aus zahlreichen erfolgreichen Projekten mit anderen Unternehmen im Bereich „Qualität von Servicelösungen“ 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 der „Qualität der Servicelösungen“ erhalten Sie über die Nutzung des Feedbackbogens in der Anlage.

ANFRAGE

...per Telefax an: + 49 (0) 30 / 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** „Analyse: Qualität der Servicelösungen“
Bitte nehmen Sie zur *Beantwortung der Fragen* zu mir Kontakt auf.
- möchte weitere **Informationen zum Angebot** „Analyse: Qualität der Servicelösungen“
Bitte nehmen Sie zur *Vorbereitung der Unterlagen* zu mir Kontakt auf.
- freue mich über einen späteren **Kontakt zum Angebot** „Analyse: Qualität der Servicelösungen“
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.	