

Titel

- „Service gezielt kommunizieren“

Hintergrund

- Serviceanbieter müssen sich heute nicht nur aufmerksamkeitswirksam am Markt zeigen, vielmehr müssen sie verstehen (lernen), wie sie Kunden erreichen und mit ihnen in Verbindung treten können. Wie können Unternehmen die Kommunikation im Service an die genauen Bedürfnisse ihrer Kunden anpassen?

Inhalte

- Planung der Servicekommunikation
- Beschreibung der Serviceleistungen
- Vorstellung des Serviceangebotes
- Darstellung der Servicelösungen

Themen

- Servicekommunikation: Zielgruppen, Medien, Kampagnen
- Serviceleistungen: Innovationen, Neuerungen, Änderungen
- Serviceangebote: Leistungen, Angebote, Aktionen
- Servicelösungen: Lösungen, Vorteile, Nutzen

Nutzen

- Planung einer umfänglichen Servicekommunikation
- Bestimmung der maßgeblichen Servicemedien
- Vorbereitung eines nachhaltigen Servicedialogs

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