

# Dirk Zimmermann

## Erfolgreiche Strategien, Konzepte und Maßnahmen im Service

---

### Titel

- Beratung: „Service qualitativ verbessern“

### Hintergrund

- Dienstleistungen prägen zunehmend die Wirtschaft und dabei wird die Qualität der Services zum Erfolgsfaktor. Im Zentrum steht das Prozeßmanagement, indem Dienstleistungen ähnlich der Herstellung von physischen Produkten standardisiert und automatisiert werden. Die Abläufe werden ‚End to End‘ aus Kundensicht beschrieben. Alle beteiligten Stellen werden lückenlos eingebunden. Sie alle verpflichten sich, ihren Beitrag zur Erfüllung des Kundenanliegens in der definierten Zeit und Qualität abzuliefern.

### Ansatz

- Im Rahmen der Beratung begleiten wir Sie bei der Einführung, Prüfung oder Anpassung eines Qualitätsmanagements im Service nach DIN EN ISO 9001:2015 in Ihrem Unternehmen.
- Dabei wenden wir eine Mischung aus Analyse, Planung, Entwicklung und Einführung an, die in die sofortige Verbesserung des Servicequalitätsmanagements mündet.

### Inhalte

- Wir überprüfen gemeinsam mit Ihnen und den beteiligten Abteilungen im Unternehmen die vorhandenen Strategien, Konzepte und Maßnahmen und analysieren diese hinsichtlich der Normenanforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 an ein Qualitätsmanagement im Service.
- In enger Abstimmung mit Ihnen werden Projekte und Maßnahmen definiert, welche den Reifegrad der Abteilungen hinsichtlich der Normenanforderungen gezielt fördern. Im Zentrum steht dabei die Entwicklung der Organisation, um die Anforderungen an das Servicequalitätsmanagement noch besser erfüllen zu können.
- Zudem kontrollieren wir zum Abschluß die Umsetzung des Servicequalitätsmanagements und bewerten diese aus Normensicht: Politiken, Ziele, Prozesse, Ressourcen, Mittel etc.

### Ergebnisse

- Von unseren Beratern werden Sie über den ganzen Einföhrungs-, Prüfungs-, Anpassungsprozeß kontinuierlich begleitet und unterstützt.
- Ziel dabei ist es, Ihnen spezifische Hinweise und Aufgaben zur Optimierung des Qualitätsmanagements im Service: Kundenorientierung, Führung, Mitarbeiterbeziehung, Prozeßorientierung, Verbesserung etc. zu geben.

### Durchführung

- Weitere Informationen zur Durchführung einer Beratung „Service qualitativ verbessern“ erhalten Sie unter [kontakt@dirkzimmermann.info](mailto:kontakt@dirkzimmermann.info)