

Titel

- Beratung: „Service wirksam kontrollieren“

Hintergrund

- Der globale Markt ist stetigen Veränderungen unterworfen. Dabei entstehen immer neue Dienstleistungen, welche die gewandelten Bedürfnisse der Konsumenten abbilden. Zunehmend gesättigte Märkte und ein wachsender Wettbewerb haben zu einem steigenden Bedarf an der Untersuchung der eigenen Serviceergebnisse geführt. Welche Vorteile bietet die Einführung eines wirksamen Servicecontrollings?

Ansatz

- Im Rahmen der Beratung begleiten wir Sie bei der Vorbereitung, Planung und Einführung eines wirksamen Servicecontrollings in Ihrem Unternehmen.
- Dabei wenden wir eine Mischung aus Prüfung, Bewertung und Empfehlung an, die in einer kontinuierlichen Messung der Serviceergebnisse mündet.

Inhalte

- Wir überprüfen gemeinsam mit Ihnen und den beteiligten Abteilungen im Unternehmen die vorhandenen Lösungen, Anwendungen, Instrumente und bewerten diese hinsichtlich der Überprüfung der Serviceziele.
- In gemeinsamen Workshops entwickeln wir mit Ihnen entsprechende Service-szenarien, bestimmen mögliche Serviceanwendungen und begleiten Sie in der Vorbereitung für die Servicepraxis.
- Zudem kontrollieren wir zum Abschluß die Ergebnisse der Serviceeinführung und bewerten diese aus Erfolgssicht: Konzepte, Maßnahmen, Aktivitäten etc.

Ergebnisse

- Von unseren Beratern werden Sie über den ganzen Vorbereitungs-, Planungs- und Einführungsprozeß kontinuierlich begleitet und unterstützt.
- Ziel dabei ist es, Ihnen spezifische Anregungen und Empfehlungen zur Controllingeinführung im Service: Ansätze, Optionen, Chancen zu geben.

Durchführung

- Weitere Informationen zur Durchführung einer Beratung „Service wirksam kontrollieren“ erhalten Sie unter kontakt@DirkZimmermann.info