

Dirk Zimmermann

Erfolgreiche Strategien, Konzepte und Maßnahmen im Service

Titel

- „Kundenerfahrung im Service – neue Herausforderungen für Unternehmen“

Hintergrund

- Der Markt In einer zunehmend wettbewerbsorientierten Geschäftswelt wird die Kundenerfahrung (Customer Experience, CX) zum entscheidenden Differenzierungsmerkmal für Unternehmen. Ein exzellenter Service und eine positive Kundenerfahrung sind nicht nur für die Bindung bestehender Kunden, sondern auch für die Gewinnung neuer Kunden von zentraler Bedeutung. Studien zeigen, dass Kunden bereit sind, mehr für eine überlegene Serviceerfahrung zu bezahlen und loyaler zu Unternehmen sind, die konsistent hohe Servicequalität bieten.

Inhalte

- Einführung in die Kundenerfahrung
- Analyse der Kundenerfahrung
- Strategien zur Verbesserung der Kundenerfahrung
- Messung und kontinuierliche Verbesserung der Kundenerfahrung

Ziel

- Verständnis der Bedeutung von Kundenerfahrung (Customer Experience, CX) im Servicebereich

Teilnehmer

- Führungskräfte aus den Bereichen Management, Marketing, Vertrieb und Service

Teilnehmerzahl

- 10-20

Ort

- Seminarraum in einem Tagungshotel oder Online-Plattform

Referent

- Dirk Zimmermann, Serviceexperte

Durchführung

- Weitere Informationen zur Durchführung, Terminen und Buchung erhalten Sie unter: kontakt@dirkzimmermann.info