

Dirk Zimmermann

Erfolgreiche Strategien, Konzepte und Maßnahmen im Service

Titel

- „Portfolio im Service – nachhaltige Angebote der Unternehmen“

Hintergrund

- Kunden verstehen Service mehr denn je gelöst vom Produkt. Sie verbinden mit Service, daß Unternehmen in der Lage sind, den „Relevant Set“ zu identifizieren und zu erfüllen. Dabei erwarten Kunden zunehmend, daß sich Unternehmen in ihre Person und Persönlichkeit hineindenken und die echten Anliegen verstehen. Wie können Unternehmen die differenzierten Serviceerwartungen der Kunden durch nachhaltige Angebote gerecht werden?

Inhalte

- Funktionen des Service: Phasen im Kundenlebenszyklus
- Arten des Service: Kategorien nach Kundenbedeutung
- Nutzen des Service: Leistungen nach Kundenpräferenzen
- Produkte des Service: Angebote nach Kaufphasen

Ziel

- Vorbereitung der Entwicklung eines kundengerechten Serviceportfolios

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