

Qualitätskalender

Service Excellence - mit Service begeistern

„Normaler“ Service ist selbstverständlich für Kunden, auch wenn sich damit heute noch einige Unternehmen schwer tun. So steht es auch mit der Kundenzufriedenheit, die heute auch nicht mehr ausreicht. Kundenloyalität und Bindung, gerade im Service, sind entscheidender. Dazu gibt es nun die europäische CEN/TS 16880 als geeigneten Leitfaden - davor den dt. Leitfaden DIN SPEC 77224.

Inwieweit setzen Sie exzellenten Service heute um?

- Definition Service-Vision, Mission und Strategie
- Service Exzellenz-Kultur verankern
- Engagement und Vorbild der Geschäftsleitung: Management
- Mitarbeiter begeistern Kunden
- Gestaltung exzellenter Kundenerlebnisse
- Prozesse servicesicher machen – einfach, fehlerfrei und zielorientiert
- Erfassung relevanter Kundenerlebnisse und Messung der Begeisterung und deren Effekte
- Kundenbegeisterung durch Service-Innovationen
- Service soll sich lohnen: Wirtschaftlichkeitsanalyse

Mit exzellenten Service schaffen Sie die „magischen“ Momente, um Kunden zu begeistern. Dazu ist notwendig, dass Ihr Unternehmen organisatorisch in der Lage ist, Dienstleistungen auf einem überdurchschnittlichen Qualitätsniveau zu erstellen. Damit schaffen Sie Wettbewerbsvorteile!

???

Frage des Monats

???

Was stimmt im Bezug auf exzellenten Service?

- Zufriedene Kunden sind auch immer gebundene und loyale Kunden
- Exzellenter Service macht Kunden auch bei schlechten Basisleistungen zufrieden
- Kundenbegeisterung lässt sich einfach messen
- Kunden, die sich beschweren, können auch begeistert werden

(Lösung am unteren Rand)

Wollen Sie wissen, wie die Umsetzung dazu in Ihrem Unternehmen gelingen kann? Dann sollten wir darüber sprechen. Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir gerne.

Januar 2017

Tag		Woran heute denken?
1	So	
2	Mo	Sie sind schon exzellent im Service? Dann noch schnell anmelden zu "Deutschlands Kundenchampions"
3	Di	
4	Mi	
5	Do	
6	Fr	Zeigt Ihre Kundenbefragung auf, wie begeistert Kunden vom Service Ihres Unternehmens sind?
7	Sa	
8	So	
9	Mo	
10	Di	
11	Mi	
12	Do	
13	Fr	Webinar: DGQ-Talk "Webinar Interessierte Parteien – Stakeholder managen mit ISO 9001:2015"
14	Sa	
15	So	
16	Mo	DGQ Regionalkreis Frankfurt: "Kundenservice 4.0"
17	Di	
18	Mi	
19	Do	
20	Fr	Sie wollen einen Selbst-Test machen zu Service Excellence? Melden Sie sich einfach bei mir
21	Sa	
22	So	
23	Mo	
24	Di	
25	Mi	
26	Do	DGQ Regionalkreis Frankfurt: "QM Youngster" QM für junge Menschen"
27	Fr	
28	Sa	
29	So	
30	Mo	
31	Di	

Einen guten Jahresstart wünsche ich Ihnen!

Ihr Christian Ziebe



Christian Ziebe – Senior Consultant Qualitätsmanagement, Auditor und Autor

www.QM-Frankfurt.de

christian.ziebe@gmx.de

Telefon 0162 9088769