

# **Service Excellence- DIN SPEC 77224 - Kundenzufriedenheit kulminieren**

Lässt sich Kundenzufriedenheit steigern? Und dann noch dynamisch, nachhaltig und messbar? Natürlich - und zwar mit und durch Begeisterung! Für Service, Kunden und durch unsere Service Excellence-Schulung DIN SPEC 77224.

Anhand praxisbezogener Übungen und Beispiele lernen Sie, wie Sie sich dynamisch auf immer stärker steigende und komplexere Kundenanforderungen einstellen und dabei Ihre unverwechselbare Service-Identität entwickeln. Schließlich soll Service nicht nur zufriedenstellen, sondern berühren, begeistern und beflügeln. Sie und Ihre Kunden.

Chancen erkennen, Service Excellence nutzen und Begeisterung entfachen

## **Der Hintergrund der Service Excellence- DIN SPEC 77224**

Service Excellence DIN SPEC 77224 ist keine Norm, auch wenn die Bezeichnung zu dieser Annahme verleiten kann. Es ist vielmehr ein Leitfaden, den Vertreter von rund 20 Unternehmen unterschiedlicher Branchen im Laufe zahlreicher Sitzungen und Treffen erarbeiteten. Ziel war es, produzierenden Unternehmen wie auch jenen der Dienstleistungsbranche einen Rahmen und eine Orientierung an die Hand zu geben, mithilfe derer sie Kundenbegeisterung erreichen können.

Die sieben Säulen von Service Excellence

## **Ein Ergebnis dieser Treffen war das Festlegen der sieben Säulen der Service Excellence:**

- ✓ Excellence-Verantwortung der Geschäftsleitung
- ✓ Excellence-Orientierung der Ressourcen
- ✓ Vermeidung von Fehlern und Verschwendung
- ✓ Erfassung relevanter Kundenerlebnisse
- ✓ Kundenbegeisterung durch Service-Innovationen
- ✓ Messung der Begeisterung und deren Effekte
- ✓ Wirtschaftlichkeitsanalyse

## **Service Excellence: Weg vom Papier und rein in die Praxis**

Betrachtet man diese sieben Säulen der Service Excellence, wird man schnell an einen bestimmten Punkt gelangen: Schön und gut, was da theoretisch erarbeitet wurde. Nur, wie implementiere ich denn jetzt Service Excellence in mein Unternehmen und in die alltägliche Praxis? Ganz einfach! Mit uns und unserer Schulung! Wir zeigen Ihnen anhand ausgewählter Fallstudien und mithilfe interaktiver Elemente, wie und wo Sie ansetzen müssen, um Service Excellence auch in Ihrem Unternehmen zu etablieren und so Kundenerwartungen:

- ✓ Richtig und zum richtigen Zeitpunkt verstehen
- ✓ Im Sinne der Service Excellence interpretieren
- ✓ In inspirierende und begeisternde Kundenerfahrungen übertragen zu können

Schließlich heißt Service Excellence auch zu verstehen, wie man die wichtige und richtige Balance zwischen Kundenerwartungen und eigenen Dienstleistungen erhält bzw. zugunsten individueller Lösungen noch feiner austariert. Es heißt auch, den eigenen Service zu stärken, eine Service-orientierte Identität aufzubauen und dadurch eine langfristige Kundenbindung und Identifikation mit Ihrem Unternehmen zu erreichen:

## **Seminarinhalte im Einzelnen: Wir wollen u.a. folgende Punkte mit Ihnen erarbeiten**

- ✓ Differenzierung zum Wettbewerb
- ✓ Kundenzufriedenheit messen und benutzen
- ✓ Durch Serviceinnovationen Kundenbegeisterung entfachen
- ✓ Beschwerdemanagement
- ✓ Grundlagen / 7 Elemente der DIN ISO SPEC 77224 von Service Excellence
- ✓ Kano Modell zur Kundenzufriedenheit
- ✓ Vermeidung von Fehlern und Verschwendung
- ✓ Tools und Methoden
- ✓ Messbarkeit und Übertragbarkeit von Kundenbegeisterung und ihrer Effekte
- ✓ Messbarkeit und Erfassen der für Service (Excellence) relevanten Kundenerlebnisse
- ✓ Praxisbeispiele
- ✓ Einblick in die DIN ISO 10002 und DIN ISO 9001

Teilnehmer:

- Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Vertrieb, Marketing, Personal
- Unternehmerinnen und Unternehmer aller Branchen
- Selbstständige (Ärzte, Anwälte, Steuerberater)
- Verwaltungsfachkräfte und Qualitätsbeauftragte

## **Wir sollten reden...**

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Führungskräfteentwicklung haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Qualitätsmanagement und / oder Industrie 4.0 (u. a. CAQ Software oder MES Einsatz) haben.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?**

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S, Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/> - <https://www.27001-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?**

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.servicequalitaet-kontor.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.