

Seminar

Kundenbegeisterung durch Service Excellence

Wie Unternehmen Kunden langfristig binden



27. – 28. April 2016, jeweils 9:00 – 17:00 Uhr

Zum Inhalt |

Zunehmende Ansprüche und Erwartungen Ihrer Kunden sind heute die großen Herausforderungen von Dienstleistungsunternehmen. Kundenzufriedenheit wird erwartet und ist selbstverständlich. Der Schlüssel zu nachhaltiger Kundenbindung liegt in der Mitarbeiterbegeisterung.

Die ONR CEN TS 16880 2015 „Service Excellence – Schaffung von herausragenden Customer Experiences durch Service Excellence“ gibt unter anderem Antworten auf folgende Fragen: Was ist bei der strategischen Unternehmensplanung wichtig? Welche Strukturen und Prozesse helfen, Mitarbeiter zu begeistern? Was ist bezüglich der Unternehmenskultur wichtig und wie kann Lernen, Kreativität und Innovation auf allen Ebenen sichergestellt und Kundenbegeisterung erfasst werden?

Zielgruppe |

- Personen mit Führungsverantwortung
- Projektleitende in Dienstleistungsunternehmen oder in Unternehmenseinheiten, welche Dienstleistungscharakter haben

Programm |

- Service Excellence versus Kundenzufriedenheit
- interne und externe Dienstleistungsqualität
- Service Excellence – ein Prozess
- Methoden der Planung und Gestaltung von Service Excellence
- Erarbeiten einer Service Excellence-Kultur
- Beurteilung von Kundenbegeisterung und deren Wirkung



Ihre Vortragenden

Hanspeter Ischi

Ischi Consulting GmbH, ehemaliger Leiter der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS

Matthias Ischi, M.Sc.

Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologe, Universität Bern

Ihr Nutzen

Lernen Sie die Faktoren kennen, welche zu einer Service Excellence-Kultur im Sinne der neuen Spezifikation führen. Erfahren Sie mehr über Wege, um Professionalität und stetige Innovation im Dienstleistungsbereich zu sichern und Kundenbegeisterung zu erreichen.

Ihr persönlicher Vorteil

Als Teilnehmer dieser Veranstaltung erhalten Sie folgendes Regelwerk im Wert von € 83,80 (exkl. 10 % USt.):

ONR CEN/TS 16880: 2015 07 01

Service Excellence – Schaffung von herausragenden Customer Experiences durch Service Excellence

Wichtige Hinweise

Veranstaltungsort

Austrian Standards Meeting Center
Heinestraße 38, 1020 Wien

Teilnahmebeitrag

€ 612,00 (regulärer Preis)

€ 551,00 (ermäßigter Preis)

Jeweils exkl. 20 % USt, einschließlich Unterlagen, Getränken und Mittagsbuffet

Ermäßigung

Mitgliedern nachstehender Personenkreise gewähren wir den ermäßigten Preis:

- ☐ Mitglied von Austrian Standards Institute
- ☐ ÖNORM-Abonnentin bzw. -Abonnent
- ☐ Teilnehmende an der Normung

Trainings für drei, zahlen für zwei!



Profitieren Sie von der gleichzeitigen Teilnahme mehrerer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihres Unternehmens: Melden sich drei Personen an, so nimmt die dritte **kostenlos** am Seminar bzw. Workshop teil.

Kontakt & Information

Tel.: +43 1 213 00-333

Fax: +43 1 213 00-350

E-Mail: seminare@austrian-standards.at

Website: www.austrian-standards.at/seminare

Anmeldung mittels unten stehenden Abschnitts per Post, Fax +43 1 213 00-350, E-Mail: seminare@austrian-standards.at oder online unter www.austrian-standards.at/seminare. Austrian Standards behält sich das Recht vor, Veranstaltungen – auch kurzfristig – aus wichtigem Grund abzusagen oder zu verschieben. Eine Umbuchung auf die nächste Veranstaltung wird angeboten bzw. bereits bezahlte Teilnahmebeiträge werden zurückerstattet. Weitere bereits getätigte Aufwendungen werden nicht rückerstattet. Bei einer Absage werden Sie schriftlich verständigt. Im Falle einer abweichenden Rechnungsadresse, bitte diese bei der Anmeldung bekannt geben. Der Teilnahmebeitrag ist nach Erhalt der Rechnung zu überweisen. Stornierungen bitte nur schriftlich. Bei Rücktritt ab sieben Kalendertagen vor Veranstaltungsbeginn verrechnen wir 50 % des Teilnahmebeitrags. Bei Rücktritt einen Kalendertag vor Beginn der Veranstaltung sowie am Veranstaltungstag bzw. bei Nicht-Erscheinen wird der gesamte Teilnahmebeitrag verrechnet. Für jedes Storno fällt eine Bearbeitungsgebühr von € 20,00 an. Ersatzteilnehmer ohne Zusatzkosten. Um die weiteren organisatorischen Maßnahmen setzen zu können, ersuchen wir um frühestmögliche Information. **ACHTUNG: begrenzte Teilnehmerzahl!** Personenbezogene Aussagen gelten stets für beide Geschlechter.

Ihre Anmeldung

- ☐ Kundenbegeisterung durch Service Excellence, 27. – 28. April 2016, jeweils 9:00 – 17:00 Uhr, (Seminar | 1601053)

Teilnehmerin/Teilnehmer 1*

Teilnehmerin/Teilnehmer 2

Teilnehmerin/Teilnehmer 3 (GRATIS)

Firma*

Anschrift*

PLZ*

Ort*

Telefon*

Fax

E-Mail*

- ☐ Senden Sie mir bitte künftig Seminarprospekte an die angegebene E-Mail-Adresse.
- ☐ Ich erkläre mich einverstanden, dass meine Daten verwendet werden, um mich über Neuigkeiten, Produkte und Dienstleistungen von Austrian Standards zu informieren.

* Pflichtfelder – bitte unbedingt ausfüllen.

X

Datum, Unterschrift