

Pro Integer

Service-Prozesse optimieren

Perfektion mit Hilfe der „Kundenbrille“ erreichen

Inhalt

- Grundlagen Qualitätsmanagement
- Kennenlernen der Serviceketten
- Definition Kundensicht (Kundenerwartungen kennen) – Erwartungsdrehbücher – Qualitätsarten – Qualitätslücken
- Den eigenen Betrieb bewerten – Standards definieren – Standards kontrollieren
- Reklamationsmanagement – Bearbeitung – Umsetzung im Betrieb
- Aktionsplan für den eigenen Betrieb erarbeiten
- Handlungsanweisungen für den Betrieb

Ihr Nutzen

„Harte“ Faktoren – die reine Angebotsleistung – wird immer austauschbarer und damit vergleichbar. Deshalb gibt es in 10 Jahren nur noch 2 Arten von Unternehmen: die mit perfektem Kundenservice und die die pleite sind. Die „weichen“ Servicefaktoren werden immer wichtiger, hier lernen Sie wie Sie in Ihren eigenen Betrieb die Serviceprozesse optimieren und ein kundenorientiertes Qualitätsmanagement einführen

Zielgruppe

Serviceverantwortliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen Ebenen, Bereichsleiter, Geschäftsführer, Freiberufler und Selbstständige

Dauer

1,5 - 2 Tage

Trainer

Udo Kalweit Zertifiziert SQ 1, Mastertrainer Serviceinitiative „König Kunde“ oder ein Trainer/Trainerin des Pro Integer Teams

Akademie & Leadership

Seminare, Trainings,
Workshops, Coachings
und Beratung.

Büro Köln
Lothringer Straße 13
50677 Köln
+49 (0)221 47 67 45 45

Büro Ulm
Magirus-Deutz Straße 12
89077 Ulm
+49 (0)731 725 44 67

info@pro-integer.de
www.pro-integer.de