

Freitag, 20. April 2018
10.00 bis 10.45 Uhr

Ergebnisse – Gedanken – Notiz-Splitter

Ist Service-Excellence die neue Servicequalität?

- Herausforderung
- Wertschöpfung
- Bedürfnisse statt Anspruch
- Kundenbegeisterung
 - Service Excellence = Norm
 - Kommt aus Produktwelt und verarbeitende Industrie
- Weiterentwicklung
- Bedürfnisse wahrnehmen
- Individualität in Unternehmen
 - Was ist exzellenter Service?
 - Was ist u.U. problematisch?
 - Was wird benötigt?
 - Was kann verbessert werden?
- Freundlichkeit
- Feedbackbögen-/Kultur
- Organisation im eigenen „Laden“
- Erleben
- Umsatz
 - evtl. Unternehmenshierarchien „aufbrechen“ (alle Ebenen über Vorteile durch Service informieren) davon überzeugen -> Wie die Privatwirtschaft überzeugen?
- Mehrwert
- Anspruch
- Wertschätzung
- Servicegedanke „alles für den Kunden“
 - nicht immer „normal“ reagieren
 - Service nach innen und außen (Kunden + Mitarbeiter)
- mit Herz
- Menschenbild
 - Wie gehen wir auf den Gast zu