

„Wertvollen Kundenservice gestalten“ - ServiceRating veranstaltet Service Akademie 2015

Kundenorientierung im Unternehmen leben, sich dadurch von Wettbewerbern unterscheiden. Für Unternehmen wird es immer wichtiger, sich an den Bedürfnissen des Kunden zu orientieren und durch gezielte Maßnahmen den Kunden an sich zu binden. Bei der jährlich stattfindenden Service Akademie dreht sich alles einen Tag lang um das Thema Servicemanagement und Kundenorientierung. ServiceRating veranstaltet am 28. April 2015 das Fachsymposium „Wertvollen Kundenservice gestalten“.

Kundenorientierung im Unternehmen leben, sich dadurch von Wettbewerbern unterscheiden. Für Unternehmen wird es immer wichtiger, sich an den Bedürfnissen des Kunden zu orientieren und durch gezielte Maßnahmen den Kunden an sich zu binden. Bei der jährlich stattfindenden Service Akademie dreht sich alles einen Tag lang um das Thema Servicemanagement und Kundenorientierung. ServiceRating veranstaltet am 28. April 2015 das Fachsymposium „Wertvollen Kundenservice gestalten“.

Echte Kundenorientierung ist Voraussetzung für guten Service und langfristigen Unternehmenserfolg. Wie gelingt es Unternehmen, die Orientierung zum Kunden nicht zu verlieren und nach seinen Bedürfnissen zu agieren, ohne dabei den eigenen Profit aus den Augen zu verlieren? Seit mehreren Jahren schon lädt die Service Akademie Entscheider zur Diskussion, wenn es um das Erleben von Trends im Servicemanagement und der Kundenorientierung etablierter Unternehmen geht. Das Programm der Veranstaltung bietet Insights und Austausch unter den Teilnehmern rund um das Thema Service.

Der Tag startet mit einer Keynote zum Thema "Service 2020" von Prof. Dr. Nils Hafner, Hochschule Luzern. Danach folgen Best-Practice-Vorträge der Unternehmen Samsung, Direct Line, Oracle sowie des Call Center Verbandes Deutschland. In den anschließenden Workshops werden gemeinsam Themen rund um die Kundenorientierung diskutiert. Darüber hinaus bietet der gemeinsame Business Lunch ausreichend Gelegenheit für Gespräche und Networking mit Referenten und Teilnehmern, sowie den Austausch auf Entscheiderenebene. Eingeladen sind alle interessierten Unternehmen, die das Thema Kundenorientierung groß schreiben.

Neu ist dieses Jahr die Executive Lounge in Kooperation mit der Universität St. Gallen. Exklusiv für Bereichsverantwortliche, Vorstände und Geschäftsführer bietet Frau Prof. Dr. Heike Bruch, Direktorin des Instituts für Führung und Personalmanagement, einen Workshop zum Thema „Kundenorientierung stärken, Serviceexzellenz erreichen - Der Schlüssel heißt Leadership“. Hier erfahren die Teilnehmer aus erster Hand die neuesten Erkenntnisse über die Erfolgsfaktoren in der Mitarbeiterführung und was dies für Kundenorientierung bedeutet. Es wird diskutiert, wie Unternehmen die Bedingungen schaffen, die ihre Mitarbeiter zu optimaler Leistung im Kundenkontakt befähigen. Für die Teilnehmer gibt es die exklusive Möglichkeit, im Vorfeld Fragen zu liefern, die im Rahmen der „Executive Lounge“ bearbeitet werden sollen.

Anmelden können sich die Teilnehmer direkt bei ServiceRating in Köln oder unter folgendem Link: www.servicerating.de/serviceakademie

Pressekontakt:
ServiceRating GmbH

Patricia Cox
- Manager PR -
Tel.: 0221 / 16 88 288 - 73
E-Mail: cox@servicerating.de

Über ServiceRating:

ServiceRating bewertet, optimiert und kommuniziert Servicequalität. Als erste Agentur in Deutschland bietet ServiceRating eine objektive Beurteilung der Kundenservice- und Beratungsleistungen in einem ganzheitlichen Rating-Verfahren an. Die differenzierten Bewertungen zur Servicequalität von Produkt- und Dienstleistungsanbietern sowie zu aktuellen Servicethemen und Beratung im Servicemanagement werden auf der Internetseite www.servicerating.de veröffentlicht. ServiceRating ist ebenfalls Ausrichter des Wettbewerbs "Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister", der sich gerade in der Anmeldephase befindet. ServiceRating ist eine Tochterfirma des Marktforschungsinstituts YouGov Deutschland AG mit Sitz in Köln.

Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: www.servicerating.de

