

## Führungskräfte-Tag Servicefitness

### 4 Perspektiven zur Serviceoptimierung

**Service-Management** und damit die Führung einer Serviceorganisation fordert von den Führungskräften heute ein stark ausgeprägtes **unternehmerisches Denken**. Die Gestaltung des eigenen Dienstleistungsangebotes (**Service Engineering**) und die Ausprägung einer **Service-Strategie** zählen ebenso zu den Aufgaben, wie die Ausrichtung auf Wirtschaftlichkeit und Effizienz. Neben der **Personalführung** und damit den Softskills, sind die Manager von **Service-Teams** heute als agierende Coaches mit dem Blick für die generelle Ausrichtung des Unternehmens und der Rolle der serviceleistenden Teams gefragt.

## Was?



### Service analysieren – Service optimieren – Service professionalisieren

Der **marillabax Servicefitness-Tag** zeigt Führungskräften anhand von **4 Serviceperspektiven** auf, worauf es zu achten gilt, um die eigene Serviceorganisation zu analysieren, zu optimieren und schließlich zu professionalisieren.

- **Kundensicht**  
Status Quo aus Kunden- und Mitarbeitersicht
- **Strategie**  
Kundenzentrierte Strategie und Qualitätsmerkmale für das Unternehmen entwickeln
- **Prozesse und Steuerung**  
Ausrichtung Prozesse auf den Kunden und Entwicklung passender Steuerung (SQI entwerfen)
- **Technologie und Menschen**  
Optimierung der IT-Unterstützung für alle relevanten Abläufe und Mitarbeiter in den Prozess einbinden

## Für wen?

### Geschäftsführer sowie Service- und Supportverantwortliche

## Wann?

20.08.2020

Ludwigsburg

Intensivworkshop mit max. 6 Teilnehmern (9:00 - 17:00 Uhr) inkl. Teilnehmerunterlage, kommentiertem Fotoprotokoll, Mittagessen, Snacks und Getränken.

## Invest

EUR 890,--

zzgl. MwSt. pro Person

Der **Servicefitness-Tag mit Marilla Bax** bietet einen komprimierten Theorieinput zu Aufbau und Analyse einer Serviceorganisation mit dem Ziel diese in Hinblick auf Servicequalität und Kundenorientierung zu verbessern. Es ist ausreichend Zeit, um im Erfahrungsaustausch und in Praxisübungen spezifische Fallbeispiele und individuelle Fragestellungen aus dem Servicealltag zu bearbeiten.

## Referenzen

### Stefan Königshofer, Head of Sales Transmission GAS CONNECT AUSTRIA GmbH

*"Die rasanten Entwicklungen im europäischen und auch österreichischen Gaslogistikgeschäft stellen uns kontinuierlich vor neue, spannende Herausforderungen. Die berechtigte Erwartungshaltung unserer Kunden hat für uns dabei oberste Priorität und die Begeisterung unserer Kunden ist unser erklärtes Ziel.*

*Wir führen in regelmäßigen Abständen eine GAP-Analyse durch und messen dabei die Lücke zwischen der von unseren Kunden erwarteten und der von ihnen erlebten Servicequalität. Frau Bax und ihr Team begleiten uns dabei seit mehreren Jahren erfolgreich bei der Analyse und der anschließenden Verbesserung unserer Servicequalität. Dabei sind die ausgeprägte Serviceorientierung, das umfassende Prozessverständnis sowie die reichhaltigen Erfahrungen von Frau Bax und Ihrem Team ausdrücklich hervorzuheben. Bemerkenswert sind auch die Begeisterung und die Flexibilität, die Frau Bax und ihre Kollegen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit an den Tag legen.*

*Bei der Kommunikation der erarbeiteten Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität geht Frau Bax immer professionell und zielgerichtet vor. Dabei gelingt es ihr auch, weniger erfreuliche Aspekte ehrlich und in konstruktiver Form anzusprechen. Genau das braucht es aus unserer Sicht, um kontinuierliches Lernen und eine stetige Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität zu gewährleisten.*

*Die bereits seit 2010 regelmäßig wiederkehrende Zusammenarbeit zwischen der Abteilung Sales Transmission der Gas Connect Austria und marillabax ist, denken wir, die eindeutigste Form, um unsere Zufriedenheit mit den Leistungen von Frau Bax und ihrem Team auszudrücken."*

## Über marillabax

Das Team marillabax begleitet vom Stammsitz im baden-württembergischen Ludwigsburg aus seit 16 Jahren erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbranchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Training, Beratung, Coaching oder Softwarelösung.

## Sparringspartner

Wir lassen Sie nicht allein – oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um ihren Service strategisch weiter zu entwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.

