



BRIDGEHOUSE
CREATING CUSTOMER
EXPERIENCES

Service Excellence II - Leadership Tools

The customer experience
is the next competitive
battleground. ~ *Jerry
Gregoire*

Creating Customer Experiences

Service Excellence II - Leadership Tools

»Außergewöhnliche Kundenerlebnisse entstehen, wenn wir Kunden rational überzeugen und emotional bewegen«

»Der Kunde war absolut zufrieden. Er ward nie mehr gesehen.« So enden derzeit viele Kundenbeziehungen. Aus, vorbei, futschikato. „Dabei haben wir doch nichts falsch gemacht!“

Jahrzehnte lang haben wir uns darauf konzentriert, unsere Kunden zufrieden zustellen. Sie zu überzeugen. Keine Fehler zu machen. Und nun stellen wir fest, dass das nicht reicht. Wo wir früher „eine Dienstleistung erbracht“ haben, geht es heute darum, Erlebnisse zu schaffen. Unsere Kunden zu bewegen. Außergewöhnliche Kundenerlebnisse entstehen, wenn Verstand und Emotion zusammenkommen; wenn wir Kunden überzeugen und bewegen.

Die Märkte werden immer transparenter und gleichzeitig werden Produkte sich immer ähnlicher. Die Art und Weise, wie wir unsere Dienstleistung erbringen, wird so zum wichtigsten Unterscheidungsmerkmal für Unternehmen. Es lebe der Service!

Creating Customer Experiences

Service Excellence II - Leadership Tools

**»Werkzeuge,
Wissen und
Prinzipien für das
Aufsetzen von
Dienstleistungen«**

In diesem zweitägigen Intensivtraining lernen Sie die wichtigsten Werkzeuge und Prinzipien kennen, um Dienstleitungen aufzusetzen, die Kunden begeistern.

Zielgruppe sind Führungskräfte, die Teams mit direktem Kundenkontakt führen.

Dieses Training ist der zweite Teil der BRIDGEHOUSE Service-Excellence-Reihe: Während wir uns im ersten Teil mit den individuellen Kommunikationsfähigkeiten beschäftigen, konzentrieren wir uns nun auf Führungswerkzeuge, Strukturen und Produkte. Wir verfolgen die Frage, welche Dienstleistungen wir in welcher Form anbieten sollen. Und wie man eine Basis schaffen kann, auf der die Teamspieler außergewöhnliche Leistungen erbringen können.

Hierfür lernen Sie solides Handwerkszeug für das Aufsetzen von Dienstleistungen genauso kennen, wie systemische Ansätze für individuellen Service und Beschwerdehandling. Wissen um aktuelle Trends und beständige Prinzipien der Dienstleistung erleichtern Ihnen den Überblick und geben neue Denkanstöße. Immer wieder arbeiten Sie an konkreten Fällen aus Ihrem Unternehmen. Dafür braucht es auch Einfallsreichtum und Mut. Die kann man nicht lernen - oder vielleicht doch?

Inhaltliche Schwerpunkte

Werkzeuge für außergewöhnliche Erlebnisse

Die Service Excellence Pyramide

Der Aufbau einer serviceexzellenten Organisation

Trendbriefing

Wie sich Dienstleistungen in den letzten Jahrzehnten verändert haben - und was gerade passiert

Individueller Service am Point of Sale

Jeder Kunde ist ein Unikat- jeder Mitarbeiter auch
Grundlagen schaffen für persönliche Produkte und
Services

Mis en place ist was für Feiglinge!

Systeme und Tools in der Vorbereitung

Beschwerdehandling mit System

Professioneller und emphatischer Umgang mit
Beschwerden und Bewertungen.

Net Promotor Score

Ganz ehrlich - ganz einfach:
„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns einem Freund
oder Kollegen weiterempfehlen werden?“

Customer Profiling

Die Ziele hinter den Zielen unserer Kunden verstehen
und so Dienstleistungen bieten, die wirklich
ankommen

Serviceketten

Mach's einfach: Leichte und stressfreie Abläufe
aufsetzen

Surprise, Surprise!

Co-Creation, Events, Community Building & Co.
Wie wir Begeisterung statt nur Zufriedenheit schaffen

Creativity Lab

Service Design auf Grundlage aktueller Trends

Praxis, Praxis, Praxis

Übungen zur Verankerung des Gelernten und
Übertragung auf die eigenen Dienstleistungen

Kommende Termine

Alle aktuellen Termine für dieses zweitägige Intensivtrainings finden Sie auf unserer Website unter www.bridgehouse.de.

Zeiten

Das Training beginnt am ersten Tag um 10.00 Uhr und endet am letzten etwa gegen 17.00 Uhr. Alle weiteren Zeiten für Pausen, Lunch und Dinner werden mit Ihnen und den anderen Teilnehmern vor Ort abgesprochen.

Seminarort

Als Teilnehmer sollen Sie sich voll und ganz auf das Training und sich selbst konzentrieren können. Deshalb wählen wir Hotels mit Raum und Ruhe. Neben zahlreichen Wellness- und Fitnessangeboten achten wir dabei auf gesundes Essen und einen exzellenten Service auf Augenhöhe. Denn Kompetenzentwicklung soll Spaß machen. Alle aktuellen Veranstaltungsorte und Hotels finden Sie ebenfalls auf unserer Website.

Teilnehmer

Das Seminar richtet sich an alle Führungskräfte, die Teams mit direktem Kundenkontakt führen und ihre Kunden oder Gäste begeistern statt nur zufrieden stellen wollen.

Die Teilnehmer kommen erfahrungsgemäß aus den unterschiedlichsten Unternehmen und Branchen. Die Teilnehmerzahl ist auf maximal vierzehn beschränkt. So kann sich der Trainer bestmöglich auf die Teilnehmer und ihre individuellen Potenziale und Lernziele fokussieren.

Preis

Das zweitägige Intensivtraining kostet **1.390 €** inklusive Tagungspauschalen für Essen und Getränke. Hinzu kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer von derzeit 19%.

Anmeldung

Einfach unter **+49 30 609 83 21 – 0** anrufen oder eine kurze Nachricht an hello@bridgehouse.de senden. Wir setzen uns dann schnellstmöglich telefonisch mit Ihnen in Verbindung. Da die Anzahl der Teilnehmer begrenzt ist, erfolgt eine verbindliche Bestätigung erst nach Prüfung der bereits eingegangenen Anmeldungen. Hierfür bitten wir um Verständnis.



BRIDGEHOUSE

CREATING CUSTOMER EXPERIENCES

Auguststraße 85 | 10117 Berlin | Germany
www.bridgehouse.de | hello@bridgehouse.de | +49 30 609 83 21 – 0