



BRIDGEHOUSE

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.

### **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 der offenen Trainings finden Sie auf unserer Website unter [www.bridgehouse.de](http://www.bridgehouse.de).

Für unternehmensinterne Trainings bieten wir Ihnen individuelle Termine an, sprechen Sie uns gerne an.

### Seminarort

Als Teilnehmer/-in sollen Sie sich voll und ganz auf das Training und sich selbst konzentrieren können. Deep Work! Deshalb wählen wir Hotels mit Raum und Ruhe. Dabei achten wir auch auf gesundes Essen und einen exzellenten Service auf Augenhöhe.

### Teilnehmer/-innen

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 Teilnehmerzahl ist auf maximal vierzehn beschränkt. So kann sich der bzw. die Trainierende bestmöglich auf die Teilnehmenden und ihre individuellen Potenziale und Lernziele fokussieren.

### 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.

### Preis

Das zweitägige Intensivtraining kostet **1.390 €** inklusive Tagungspauschalen für Essen und Getränke. Hinzu kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer von derzeit 19%. Für ein unternehmensinternes Training gelten andere Preise. Kontaktieren Sie uns gerne für ein individuelles Angebot.

### Anmeldung

Einfach unter **+49 30 609 83 21 – 0** anrufen oder eine kurze Nachricht an [hello@bridgehouse.de](mailto:hello@bridgehouse.de) senden. Wir setzen uns dann schnellstmöglich telefonisch mit Ihnen in Verbindung. Da die Teilnehmerzahl an unseren offenen Trainings 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](http://www.bridgehouse.de) | [hello@bridgehouse.de](mailto:hello@bridgehouse.de) | +49 30 609 83 21 – 0