

BASISTRAINING SERVICE QUALITÄT Serviceoptimierung ganzheitlich

Servicequalität und Kundenbindung sind heute in aller Munde. Doch was bedeutet das konkret und wie lässt es sich praktisch im Unternehmen umsetzen? Welche Ansatzpunkte gibt es überhaupt und wo stehen wir? Diese Fragen werden in diesem Training beantwortet bzw. gemeinsam mit den Teilnehmern erarbeitet. Anhand der GAP-Analyse bearbeiten Sie ganzheitlich alle relevanten Bereiche der Servicequalität und können im Anschluss an das Training in Ihrem Unternehmen ein entsprechendes Serviceprojekt zur Optimierung aufsetzen. In den zwei Seminartagen haben Sie Gelegenheit Ihren persönlichen Projektplan anhand von Checklisten zu erstellen und so Ihr Projekt konkret planen und mit dem Trainer vor Ort abzustimmen

Dieses Training ist ausgerichtet auf Mitarbeiter und Führungskräfte, die sich über Servicequalität informieren wollen

Im Rahmen von Gruppenarbeiten und Checklisten werden die wesentlichen Inhalte gemeinsam erarbeitet. Ergänzend erfahren Sie in einzelnen Impulsvorträgen worauf es ankommt und können es direkt für Ihr Projekt ausprobieren. Die Trainer sind erfahrene Berater mit Servicehintergrund und beantworten alle Detailfragen.

Zielgruppe im Überblick:

- Mitarbeiter und Führungskräfte aus dem Serviceumfeld

Themen im Überblick:

- Wie definiert sich Servicequalität?
- Die Service-GAP-Analyse: worauf kommt es an?
- Kunden-/Anwenderbefragung: das Fremdbild
- Der Selbstcheck – wo stehen wir?
- Messinstrumente der Servicequalität
- Balanced Scorecards im Service

Ihre Investition:

EUR 690,- zzgl. ges. MwSt.
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

Haben Sie Zeit?

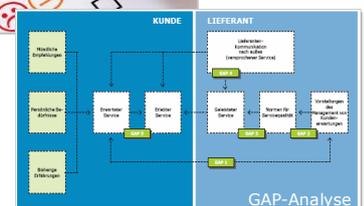
10./11.03.2010 – Ludwigsburg (Stuttgart)

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK





WEITERE INFOS | TRAINER

Profil Marilla Bax:

Über 10 Jahre Berufserfahrung in IT, Service & Support, davon viele Jahre in leitender Position, sind der Grundstock für das umfangreiche Praxiswissen von Marilla Bax. Sie baute verschiedene IT-Serviceabteilungen - unter anderem für den europaweiten Support einer Softwarefirma - auf und arbeitete erfolgreich als Projektleiterin. Im Jahr 2001 absolvierte sie als erste Teilnehmerin den Lehrgang für Führungskräfte "Service Manager (KVD)" mit Auszeichnung.



Profil Eva-Maria Zeckey:

Die Etablierung des IT Service Management als Schnittstelle zwischen IT-Organisation und Kunde sind das zentrale Anliegen von Eva-Maria Zeckey. Nach fast 20 Jahren Berufserfahrung innerhalb der IT eines großen Versicherungskonzerns und als Consultant für national und international agierende Unternehmen verfügt sie über excellentes Praxiswissen in diesem Themenumfeld. Eva-Maria Zeckey ist Vizepräsidentin des bundesweiten Netzwerkes Net!IT (Netzwerk für IT Service Management) und Mitglied des Fachbeirats der Firma Euroforum für die Service Desk World.



Über die marillabax Unternehmensberatung

Die marillabax Unternehmensberatung begleitet und trainiert IT-Service Organisationen in den Bereichen Servicequalität und Mensch-zu-Mensch Kommunikation. Mit dem Geschäftsbereich service-effizienz.de haben wir uns neben der Beratung auf die Durchführung von Mitarbeitertrainings spezialisiert. Diese werden regelmäßig durch offene Trainings mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kommunikation und Kundenorientierung (CRM) komplettiert. Die intensive Zusammenarbeit mit UserHelpDesk und Support Organisationen regionaler und internationaler Unternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen speist einen Erfahrungsschatz, von dem man sich bei jeder Service Excellence Maßnahme Synergieeffekte versprechen darf.

Die Marilla Bax Unternehmensberatung ist ein unabhängiges Beratungsunternehmen, das neben festen Mitarbeitern bei Bedarf auf ein Netz freier Spezialisten, Trainer und Coaches zurückgreifen kann.

Ihre Kontakt zu uns:

marillabax Unternehmensberatung <http://www.marillabax.de>
Königsallee 43 <http://www.service-effizienz.net>
71638 Ludwigsburg (Stuttgart) <http://www.mindacademy.de>
Tel. +49 (0) 71 41 - 1256-80 | Fax +49 (0) 71 41 - 1256-89
E-Mail: info@marillabax.de



Seminaranmeldung

Fax: +49 (0) 71 41 – 125 689

Ja, ich möchte gerne an folgendem Seminar teilnehmen und melde mich verbindlich an:

Angaben zum gewünschten Seminar:

Seminarartikel:* _____

Seminartermin:* _____

Seminarort:* _____

Angaben zur Person: private Anmeldung Firmenanmeldung

Firma:* _____

Name, Vorname:* _____

Position: _____

Anschrift:* _____

E-Mail:* _____

Telefonnummer:* _____

Faxnummer:* _____

Anmerkungen:

Die Teilnahmebedingungen der **marillabax Unternehmensberatung** habe ich zur Kenntnis genommen.

Datum, Unterschrift, Firmenstempel

* Pflichtfelder, bitte unbedingt ausfüllen



Teilnahmebedingungen

1 Anmeldung

Ihre Anmeldung sollte **schriftlich** bis spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn bei uns eingehen. Sie können sich mit unserem Faxformular anmelden. Mit der Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.

Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung. Die schriftliche Einladung erhalten Sie ca. zwei Wochen vor Seminarbeginn zusammen mit einer Wegbeschreibung.

2 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung durch uns erfolgt mit der schriftlichen Einladung spätestens zwei Wochen vor Seminarbeginn. Eine Teilnahme an dem Seminar ist nur nach schriftlicher Bestätigung durch die **marillabax Unternehmensberatung** und erfolgter Zahlung der Teilnahmegebühr möglich. Die Teilnahmegebühr entnehmen Sie bitte der jeweiligen Preisliste. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

In der Teilnahmegebühr sind Getränke, ein Imbiss sowie die Seminarunterlagen enthalten. Die Seminarunterlagen erhalten Sie zu Beginn des Seminars.

Wir gewähren Nachlässe, wenn sich mehrere Teilnehmer Ihres Unternehmens zum selben Seminartermin anmelden:

3 Stornieren von Seminaren

Stornierungen sind uns schriftlich mitzuteilen. Es gelten folgende Bedingungen:

Bei einer Absage

- ⇒ bis 7 Arbeitstage vor dem Seminar erstatten wir die volle Seminargebühr
- ⇒ bis 3 Arbeitstage vor dem Seminar erstatten wir 50% der Seminargebühr
- ⇒ bis 1 Arbeitstag vor dem Seminar erstatten wir 20% der Seminargebühr

Bei Nichterscheinen ohne vorherige Stornierung berechnen wir die volle Seminargebühr. Das gilt nicht, wenn Sie uns einen Ersatzteilnehmer für diesen Termin stellen.

Muss ein Seminar wegen höherer Gewalt, Ausfall des Trainers oder wegen zu geringer Teilnehmerzahl ausfallen, dann besteht kein Anspruch auf Durchführung dieser Veranstaltung. Wir bemühen uns jedoch, Ihnen umgehend einen Ersatztermin anzubieten.

4 Seminarinhalte

Wir behalten uns vor, die Seminarinhalte ohne vorherige Ankündigung anzupassen.

5 Seminarunterlagen

Die ausgegebenen Unterlagen dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der **marillabax Unternehmensberatung** weder ganz noch teilweise vervielfältigt, reproduziert oder an Dritte weitergegeben werden.

Der Bezug von Seminarunterlagen ohne Teilnahme an einem Seminar ist nicht möglich.

6 Seminarort und -zeiten

Alle Seminare finden, wenn nichts anderes vereinbart wurde in unseren Räumen in Ludwigsburg statt. Den Veranstaltungsort bestätigen wir Ihnen in Ihrer Anmeldebestätigung.

Unsere Seminare beginnen in der Regel um 09:00 Uhr und enden ca. 17:00 Uhr. Die genauen Zeiten entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung.

7 Teilnahmebestätigung

Jeder Teilnehmer eines **marillabax Unternehmensberatung** Seminars erhält im Anschluss an ein Seminar eine Teilnahmebestätigung.

8 Haftung

Wir haften nicht bei Unfällen und Beschädigungen, Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Geräte, Gegenstände oder Kraftfahrzeuge.

Für Druckfehler übernehmen wir keine Haftung.