

## **Service Excellence- DIN SPEC 77224 - Kundenzufriedenheit kulminieren**

Lässt sich **Kundenzufriedenheit steigern**? Und dann noch dynamisch, nachhaltig und messbar? Natürlich - und zwar mit und durch Begeisterung! Für Service, Kunden und durch unsere Service Excellence-Schulung DIN SPEC 77224.

Anhand praxisbezogener Übungen und Beispiele lernen Sie, wie Sie sich dynamisch auf immer stärker steigende und komplexere Kundenanforderungen einstellen und dabei Ihre unverwechselbare Service-Identität entwickeln. Schließlich soll Service nicht nur zufriedenstellen, sondern berühren, begeistern und beflügeln. Sie und Ihre Kunden.

Chancen erkennen, Service Excellence nutzen und Begeisterung entfachen



Service Excellence- DIN SPEC 77224

### **Der Hintergrund der Service Excellence - DIN SPEC 77224**

Service Excellence DIN SPEC 77224 ist keine Norm, auch wenn die Bezeichnung zu dieser Annahme verleiten kann. Es ist vielmehr ein Leitfaden, den Vertreter von rund 20 Unternehmen unterschiedlicher

Branchen im Laufe zahlreicher Sitzungen und Treffen erarbeiteten.

Ziel war es, produzierenden Unternehmen wie auch jenen der Dienstleistungsbranche einen Rahmen und eine Orientierung an die Hand zu geben, mithilfe derer sie Kundenbegeisterung erreichen können.

## **Die sieben Säulen der Service Excellence**

**Ein Ergebnis dieser Treffen war das Festlegen der sieben Säulen der Service Excellence:**

### **☒ Excellence-Verantwortung der Geschäftsleitung**

#### **☒ Excellence-Orientierung der Ressourcen**

#### **☒ Vermeidung von Fehlern und Verschwendung**

- ✓ Erfassung relevanter Kundenerlebnisse
- ✓ Kundenbegeisterung durch Service-Innovationen
- ✓ Messung der Begeisterung und deren Effekte
- ✓ Wirtschaftlichkeitsanalyse

## **Service Excellence: Weg vom Papier und rein in die Praxis**

Betrachtet man diese sieben Säulen der Service Excellence, wird man schnell an einen bestimmten Punkt gelangen: Schön und gut, was da theoretisch erarbeitet wurde. Nur, wie implementiere ich denn jetzt Service Excellence in mein Unternehmen und in die alltägliche Praxis?

Ganz einfach! Mit uns und unserer Schulung! Wir zeigen Ihnen anhand ausgewählter Fallstudien und mithilfe interaktiver Elemente, wie und wo Sie ansetzen müssen, um Service Excellence auch in Ihrem Unternehmen zu etablieren und so Kundenerwartungen:

- ✓ Richtig und zum richtigen Zeitpunkt verstehen
- ✓ Im Sinne der Service Excellence interpretieren
- ✓ In inspirierende und begeisternde Kundenerfahrungen übertragen zu können

## **Service Excellence: Balance zwischen Kundenerwartungen und den eigenen Dienstleistungen**

Schließlich heißt Service Excellence auch zu verstehen, wie man die wichtige und richtige Balance zwischen Kundenerwartungen und eigenen Dienstleistungen erhält bzw. zugunsten individueller Lösungen noch feiner austariert. Es heißt auch, den eigenen Service zu stärken, eine Service-orientierte Identität aufzubauen und dadurch eine langfristige Kundenbindung und Identifikation mit Ihrem Unternehmen zu erreichen.

## **Welche Seminarinhalte in unseren Service Excellence Trainings - Im Einzelnen wollen wir u.a. folgende Punkte mit Ihnen erarbeiten**

- ✓ Differenzierung zum Wettbewerb
- ☒ **Kundenzufriedenheit messen und benutzen**
- ☒ **Durch Serviceinnovationen Kundenbegeisterung entfachen**
- ☒ **Beschwerdemanagement**
- ✓ Grundlagen / 7 Elemente der DIN ISO SPEC 77224 von Service Excellence
- ✓ Kano Modell zur Kundenzufriedenheit
- ✓ Vermeidung von Fehlern und Verschwendung
- ✓ Tools und Methoden

- ✓ Messbarkeit und Übertragbarkeit von Kundenbegeisterung und ihrer Effekte
  - ✓ Messbarkeit und Erfassen der für Service (Excellence) relevanten Kundenerlebnisse
  - ✓ Praxisbeispiele
- 📄 **Einblick in die DIN ISO 10002 und DIN ISO 9001**

## **An welche Teilnehmer richtet sich dieses Seminar?**

### **- Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Vertrieb, Marketing, Personal**

- Unternehmerinnen und Unternehmer aller Branchen
- Selbstständige (Ärzte, Anwälte, Steuerberater...)
- Verwaltungsfachkräfte und Qualitätsbeauftragte

## **Wir sollten reden...**

... wenn Sie Probleme haben, für die Service Excellence sich anbietet. Aber auch, wenn Sie mehr Informationen zu der Methode wünschen oder konkrete Fragen haben. Womöglich kommt Ihnen auch erst jetzt die Idee, dass Servicekultur, Kundenorientierung und Service Excellence für Sie zum Vorteil werden könnte.

[Dann sollten wir auch reden, vielleicht sogar erst recht dann.](#)

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Reklamationsmanagement, Service, Kundenorientierung und Qualitätsmanagement?**

Informationen zum Thema FMEA und Risikomanagement erhalten Sie hier: <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement und Qualität erhalten Sie hier: <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Kommunikation, Führung und Konfliktmanagement erhalten Sie hier: <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Qualitätsmanagement Methoden und Werkzeugen in der Automobil Branche erhalten Sie hier: <https://www.automotive-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Service, Servicekultur und Kundenorientierung erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/>

**Weitere Informationen zu den Themen SO 9001, IATF 16949, Qualitätsmanagement- und Führungskräfte-Trainings - LEAN / KVP / 5S - Industrie 4.0 Consulting erhalten Sie hier:** <https://www.kontor-gruppe.de/>

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?**

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in [Glossar und „FAQ“ FAQ-Datenbank](#). Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.

## **Was bedeutet Servicequalität?**

Die **Servicequalität** umfasst alle Maßnahmen, die Sie ergreifen, damit der Kunde sofort von Ihrem Service begeistert ist.

Dazu gehören unter anderem die folgenden Aspekte:

**Servicementalität**

**Servicekultur**

**Servicezuverlässigkeit**

**Qualifikation der Mitarbeiter**

**Umgang mit Beschwerden und Reklamationen**

## **Was bedeutet Service Excellence nach Spezifikation DIN SPEC 77224?**

Die **Spezifikation DIN SPEC 77224 beschäftigt sich mit der Beschreibung eines Managementsystems, welches Service Excellence** genannt wird. Es soll Unternehmen unterstützen, systematisch exzellente Dienstleistungen hervorzubringen, sodass bei den Kunden statt Zufriedenheit Begeisterung ausgelöst wird.

## **Was stellt einen Mangel im Sinne der ISO 9001:2015 dar?**

Ein **Mangel ist eine nicht erfüllte Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch**. Wegen der rechtlichen Bedeutung, insbesondere in Bezug auf Fragen der **Produkthaftung**, ist die Unterscheidung zwischen den Begriffen **Mangel und Fehler** zu beachten.

## **Was bedeutet Konformität im Sinne der ISO 9001:2015?**

Die **Erfüllung von festgelegten Anforderungen**. (Quelle: ISO 9001:2015, Kapitel 3 Begriffe)

# Was leisten wir für Sie als Qualitätsmanagement Beratungsunternehmen?

Als Qualitätsmanagement Beratungsunternehmen bieten wir folgende Leistungen, Services und Seminare an:

- ✓ **Qualitätsmanagement Beratung**
- ✓ **Einführung und Optimierung Qualitätsmanagementsystem**
- ✓ Soll - Ist Analyse
- ✓ Erstellung einer Dokumentation für Ihr Qualitätsmanagement
- ✓ Erstellen von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
- ✓ Planung und Durchführung interner und externer Audits
- ✓ Lieferantenaudits
- ✓ **Schulung Qualitätsmanagement**
- ✓ Qualitätsmethodiken
- ✓ Externer Qualitätsbeauftragter
- ❓ **DIN ISO 9001 Beratung**
- ❓ **Qualitätsmanagement Beratungsunternehmen**
- ❓ **Berater und Beratungsunternehmen für Qualitätsmanagement**
- ❓ **QM Beratungskosten**
- ❓ **Qualitätsmanagement Unternehmensberatung**
- ❓ **ISO 9001 Zertifizierung Kosten**
- ❓ **QM Berater gesucht**
- ✓ u.a.