



1981 2015

Service ist wieder gefragt!

Einladung zum Workshop

Donnerstag,
19. März 2015
09.00 – 18.00 Uhr

TECHNOPARK® Zürich
Technopark-Strasse 1
8005 Zürich



Anmeldung

IDEE-SUISSE®

Schweiz. Gesellschaft für Ideen-
und Innovationsmanagement

Technopark-Strasse 1
8005 Zürich
Tel.: 044-445 15 45
Fax: 044-445 15 44
E-Mail: info@idee-suisse.ch
www.idee-suisse.ch

In Zusammenarbeit mit:



Dr. Weirauch Consulting Int.

Unterdorfwäg 12
8117 Fällanden
Tel.: 044-825 07 13
E-Mail: dr.weirauch@wci.ch
www.wci.ch

Verdienen durch dienen?

Vorsprung durch Dienstleistungs-Management

Ziele des Workshops:

> Kundenbesitz ist wertvoller als Grundbesitz! <

Bei richtiger Service-Qualität und Freundlichkeit kommt der Kunde und nicht das Produkt zurück.

Im heutigen Verdrängungs-Wettbewerb wird nicht nur in den klassischen Service-Schnittstellen zum C2C-Kunden, wie z.B. Gastronomie, Hotellerie und Tourismus, Detailhandel, Banken und Versicherungen etc., sondern auch in B2B-Projekten "Technik" und "Ausland" Geld durch *dienen* und nicht durch "Swiss made" verdient.

> Es bedarf einer veränderten Einstellung!

Zielgruppen:

Entscheider/innen aller Abteilungen, die im Kundenkontakt stehen.

Inhalt:

- o Service, aktive Einstellung und ABC-Kundenbegeisterung
- o Aufmerksamkeit und Ansprache von Kunden
- o 10 Skills für agieren, statt reagieren
- o Vorsprung durch Service-Visitenkarte
- o Wirkung der Just-in-Time-Weiterleitung
- o Verärgerte Kunden zurückgewinnen
- o Ungeplante Kunden-Kommunikation: Anfragen in Aufträge wandeln
- o Checklisten: Key-Kunden aus 10 Schlüsselbranchen

Trainer:

Dr. Frank W. Weirauch, Dipl.-Betriebswirt, Dipl.-Handelslehrer, ehm. Professor der Hochschule Wallis

Dr. Weirauch Consulting Int., Fällanden > www.wci.ch

Seit 1983 im deutschsprachigen Europa als Inhouse-Trainer von Konzernen, und KMUs nachgefragt.

Teilnahmegebühr:

CHF 490.-- (CHF 400.-- Mitglied IDEE-SUISSE®) ohne Lunch

o Anmeldeschluss: 09.03.15

Anmeldung > Workshop "Dienstleistungs-Management" 19.03.15

() Teilnehmer/in () Mitglied IDEE-SUISSE®

Name, Vorname:

Begleitperson:

Unternehmen:

Adresse:

PLZ/Ort:

Tel.:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift: