



„Touchpoints – die neuen Qualitätskriterien im Kundenkontakt“

*„Schnell und wendig auf neue Marktanforderungen reagieren.
Gezielt Begeisterungsfaktoren für die Kunden gestalten.
Servicequalität neu definieren.
Verkaufbare Zusatzservices generieren.“*

Es gibt viele unterschiedliche Berührungspunkte zwischen Kunden und Unternehmen in der digitalen und realen Welt. Oft liegen relevante Kundenkontaktpunkte brach. Diese zu kennen und konsequent auf die Kundenbedürfnisse hin zu gestalten, bringt nicht nur loyale Kunden sondern auch aktive Weiterempfehlungen.

All das fördert das Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens und sichert den wirtschaftlichen Erfolg.

SEMINARZIELE/NUTZEN

- Sie kennen die Grundprinzipien von Touchpoint Service Design und Customer Touchpoint Management
- Sie haben Explorationsmethoden wie Customer Journey Mapping, Personas, Customer Experience Mapping und die Customer Touchpoint Analyse kennengelernt
- Sie wissen, wie Sie Kundenzufriedenheitsbefragungen neu gestalten, damit Sie relevante Antworten bekommen
- Sie haben einen förderlichen Rahmen für abteilungsübergreifendes, co-kreatives und agiles Arbeiten und systemisches Denken kennengelernt
- Sie haben Kreativitätstechniken wie Thinking Circle, Story Telling und On the fly kennengelernt
- Sie wissen, wie Sie jeden Kontaktpunkt konsequent aus Sicht der Kunden betrachten und neu gestalten
- Sie haben erfahren, wie Sie „Quick Wins“ erreichen

GROBE INHALTE

- Kompakte Inputs, Methoden-Überblick
- Anregungen für die Umsetzung in die Praxis anhand von Fallbeispielen der TeilnehmerInnen
- Raum für Erfahrungsaustausch
- Kreativitätstechniken

TRAINERIN
Elisabeth Knall

TERMIN & DAUER
20. März 2019, 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

ORT

PREIS
385,-- EURO + Ust inklusive Mittagmenü, ab 2 TeilnehmerInnen eines Unternehmens wird ein Mehrbuchungsrabatt von 2% in Abzug gebracht.

Für alle interessierten Personen, max. 12 Personen

Anmeldungen bis an:
Telefon: 0732/370152-3152 oder per Mail: Kerstin.Zaza@mutconsulting.at



Firma:
TeilnehmerIn:
Email:
Straße:
PLZ / Ort
Tel. / Fax:
Veranstaltung:
Unterschrift:

