



# **“Kundenzufriedenheit im Service” im Umfeld von schnellen Veränderungen im Markt**

**Exklusiver Termin am 08. April 2016 in Mainz**

European Service Institute  
Januar 2016



## Hintergrund

Save the Date | **08. April 2016** in Mainz | Breidenbacherstraße 8 - 10



Durch neue Trends und Veränderungen im Markt, wie die Business Modelle „Pay per Use“ oder „Managed Services“ ergeben sich große Herausforderungen für Unternehmen, insbesondere im Service. Mit der Einführung neuer Technologien wie

- Machine – to – Machine Communication (Industrie 4.0, Internet of Things, Big Data)
- Service-Apps und Service-Portale
- Social Media
- Recommender Systeme
- Augmented Reality

entstehen zunehmend neue Herausforderungen sowohl an das operative Servicegeschäft als auch an den Servicevertrieb.

Die Zufriedenheit und die Loyalität Ihrer Kunden im Rahmen dieser Veränderungen sind entscheidende Erfolgsfaktoren für die Zukunftsfähigkeit Ihres Unternehmens. Nur loyale Kunden garantieren langfristigen Unternehmenserfolg.

## Seminarinhalt & Nutzen

Save the Date | **08. April 2016** in Mainz | Breidenbacherstraße 8 - 10

*Was wissen Sie wirklich über Ihre Kunden und deren Erwartungen?*

*Wie erhalten Sie diese relevanten Daten?*

*Wie können Sie die Ergebnisse aus Ihrer Kundenzufriedenheitsmessung auswerten, aufbereiten und optimal verwenden?*

Sie lernen in diesem Seminar, wie Sie...

- eine erfolgsversprechende **Kundenzufriedenheitsanalyse** konzipieren und umsetzen.
- wichtige **Customer Insights** ermitteln.
- erhobene Daten effektiv aufbereiten und auswerten.
- aus den Ergebnissen den **Handlungsbedarf ermitteln**, diesen durch geeignete Maßnahmen beseitigen und den Umsetzungserfolg durch ein **effizientes Monitoring** nachhaltig gestalten.

## Seminarinhalt & Agenda

Save the Date | **08. April 2016** in Mainz | Breidenbacherstraße 8 - 10

---

09.30 Uhr	Empfang und Ausgabe der Seminarunterlagen
10.00 Uhr	Begrüßung und Vorstellungsrunde
10.15 Uhr	Einleitung und Überblick Kundenzufriedenheitsmessung
11.15 Uhr	Konzeption einer Kundenzufriedenheitsmessung
11.45 Uhr	Kurze Pause
12.00 Uhr	Strukturierte Entwicklung Fragebogen und Ermittlung adäquater Befragungsinhalte
13.00 Uhr	Business Lunch
14.00 Uhr	Erhebung der Kundenzufriedenheit
14.45 Uhr	Auswertung – Ermittlung der Ergebnisse
15.30 Uhr	Kurze Pause
15.45 Uhr	Reporting – Aufbereitung der Ergebnisse und Ermittlung des Handlungsbedarfs
16.45 Uhr	Zusammenfassung und Get-Together

---

## Ihr Seminarleiter

Save the Date | **08. April 2016** in Mainz | Breidenbacherstraße 8 - 10



### **Dr. Markus Mierzwa**

Head of System Studies + Senior Executive Consultant bei der 2hm & Associates GmbH in Mainz. Nach dem Studium des Wirtschaftsingenieurwesens promovierte er im Fach Marketing an der Otto Beisheim School of Management (WHU) in Vallendar. Nach seiner Ausbildung sammelte er Erfahrungen in zahlreichen nationalen und internationalen Studien (IT, Logistik, Handel, Maschinenbau, Convenience u. v. a. m.) und ist heute ein anerkannter Fachmann im Bereich Kundenzufriedenheitsmanagement in Deutschland. Von Ende 1997 bis 2010 war er als Senior Management Consultant bei der IMAGIN AG tätig.

## Kontakt und Anmeldung

Save the Date | **08. April 2016** in Mainz | Breidenbacherstraße 8 - 10



### **Klaus Riese**

European Service Institute/co

Professionals on Demand GmbH  
Robert-Bosch-Straße 7

64293 Darmstadt

Mail: [klaus.riese@european-service-institute.eu](mailto:klaus.riese@european-service-institute.eu)  
[seminar@european-service-institute.eu](mailto:seminar@european-service-institute.eu)

Tel.: 06151/608 2007

Anmeldungen bitte mit dem beiliegenden Anmeldeformular an: [seminar@european-service-institute.eu](mailto:seminar@european-service-institute.eu)

1	Name/Vorname	
	E-Mail	
	Position/Abteilung	
2	Name/Vorname	
	E-Mail	
	Position/Abteilung	
3	Name/Vorname	
	E-Mail	
	Position/Abteilung	
Firma		
Straße/Postfach		
PLZ/Ort		
Telefon/Fax		
E-Mail		
Datum	Unterschrift	
Anmerkungen		

Anmeldung bitte per E-Mail an: [seminar@european-service-institute.eu](mailto:seminar@european-service-institute.eu)

Website: [www.european-service-institute.eu](http://www.european-service-institute.eu)

#### Hinweise zu Ihrer Anmeldung

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald per E-Mail zurücksenden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das eintägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränke, Get-Together und der Dokumentation € 1.290,-. Für Early-Bird Anmeldungen bis 01.03.2016 wird eine Teilnahmegebühr von nur 990,- erhoben. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und die Rechnung. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Eine Stornierung ist nicht möglich. Selbstverständlich ist aber eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

#### Datenschutzhinweis

Professionals on Demand GmbH und seine Dienstleister verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Professionals on Demand GmbH, Robert Bosch Straße 7, D-64293 Darmstadt, unter [seminar@european-service-institute.eu](mailto:seminar@european-service-institute.eu) widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.