Praxislehrgang
Service Excellence Professional

Hier erhalten Sie die Zutaten für die Umsetzung eines exzellenten Kundenservice.

Kundeninteraktionen werden immer komplexer, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen vielfältiger, und mit der Digitalisierung bieten sich zahlreiche neue Chancen und Herausforderungen. Gerade deshalb ist es wichtig Ihren Kundinnen und Kunden einen exzellenten Customer Service zu bieten und durchweg wertstiftende Kundenerlebnisse zu schaffen.

Werden auch Sie zum Service Excellence Professional und heben Sie ihre Kunden- und Serviceorientierung auf ein neues Level.

In unserem **6-tägigen Praxislehrgang** vermitteln wir strategische Überlegungen, praktische Umsetzungsmodelle und die neusten Trends, damit Sie ihren Kundinnen und Kunden einen exzellenten Kundenservice über alle Kanäle hinweg bieten können.
Nach dem Lehrgang werden Sie in der Lage sein …

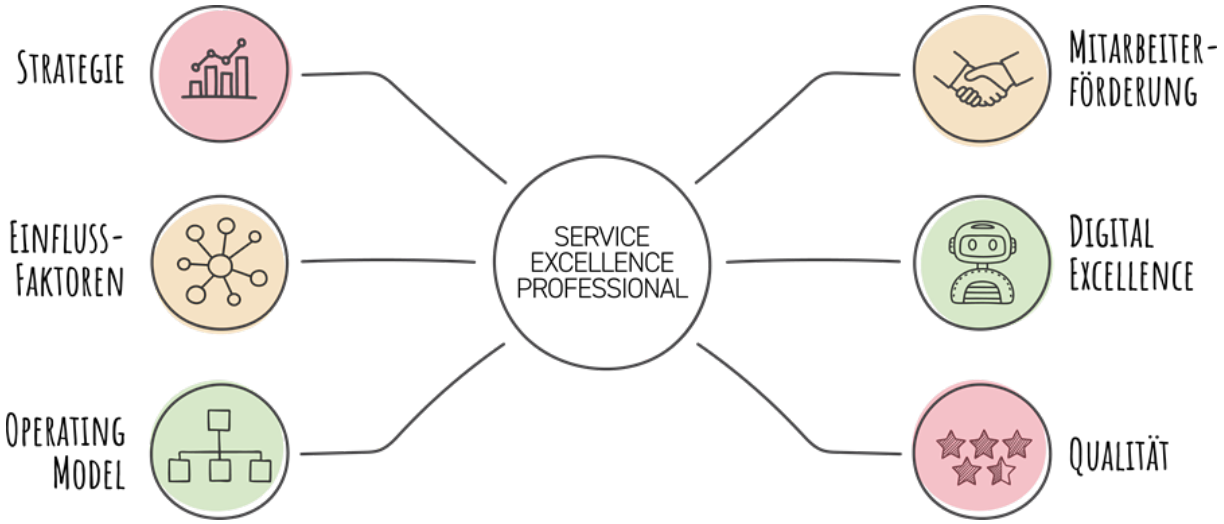
- die wichtigsten Erfolgsfaktoren des Kundenmanagements für das Unternehmen zu identifizieren;
- daraus auf Ihr Unternehmen bezogene Handlungsempfehlungen einfach abzuleiten;
- einen entsprechenden Projektantrag zu generieren und Kundenorientierung mit richtigen Massnahmen zu etablieren;
- und dank des Alumni-Programms mit Experten und Professionals aus vielen renommierten Unternehmen in regelmässigem Austausch bleiben.

Ihr Nutzen

- Sie erhalten eine umfassende Sicht auf das Kundenmanagement und dessen Einbettung im Unternehmen.
- Sie verstehen die Abhängigkeit zwischen Prozessen, Organisation, Regulatorien und dem Technologieeinsatz.
- Sie erhalten eine Anleitung für eine erfolgreiche Umsetzung von Projekten und Sicherstellung der Kundenorientierung.
- Sie erhalten Inputs für eine stufengerechte Kommunikation im Management.
- Und sind Teil der Service Excellence Community, welche aus 70+ Teilnehmer:innen besteht. Zudem bleiben Sie durch den monatlichen Alumni-Austausch in Kontakt und können beim Alumni-Treffen von spannenden Vorträgen profitieren.
- Optional: Das Zertifikat «Service Excellence Professional»
- Give Aways: 2 Erfolgsbücher von unseren Dozenten Nils Hafner und Zehra Sirin
    - Die 5Sterne Strategie – Exzellentes Beschwerdemanagement in Zeiten von Onlinebewertungen
    - Die Kunst der Kundenbeziehung – Die besten Ratschläge für ein langfristig nachhaltiges CRM

Aufbau und Inhalt

Der Lehrgang beinhaltet 6 Module, welche die wichtigsten Aspekte im Kundenmanagement abdecken. Die Lernziele und Inhalte auf einen Blick:



- **Strategie** beinhaltet Themen, wie die Einbettung des Service Centers im Unternehmen, Customer Journey und den Einfluss von Dialog Marketing.
- **Einflussfaktoren** beinhaltet Themen, wie relevante Gesetze, Normen, praxisorientierte Tools, Studien sowie Benchmarking-Zahlen.
- **Target Operating Model** beinhaltet Themen, wie operative Umsetzung der Kundenmanagement-Strategie inklusive Planung, Steuerung und Reporting
- **Mitarbeiterförderung** beinhaltet Themen, wie das gezielte Bewerben von Mitarbeitenden, wie Mitarbeitende weiterentwickelt und mit Wissensmanagement unterstützt werden können.
- **Digital Excellence** beinhaltet Themen, wie die neusten Technologien, wie diese Angewendet werden und was Sie bei der Evaluation und der Implementierung beachten müssen.
- **Qualität** beinhaltet Themen, wie die Kundenorientierung und das ungenutzte Potential von Kundenbeschwerden inkl. etablierten Leistungskennzahlen.

- Der **Kompetenznachweis** erfolgt mittels einer Praxisaufgabe aus dem eigenen Unternehmen sowie
- einer Abschlussprüfung zu Ihrem Praxis-Case und dem vermittelten Lehrstoff.

Administratives

Kursdaten:

Termine:	Frühjahr und Herbst
Aufwand:	6 Tage + 1 Tag Prüfung
Unterrichtstage:	Freitag

Preis:

Kurskosten	CHF 4'800.00
Kosten Prüfung	CHF 800.00
Durchführungsort	Zürich und Online

Zielgruppe

- Service Center Leitung
- Marketing-Leitung
- Leitung Supportabteilungen
- Service Excellence Spezialisten
- Qualitätsmanager/Managementsystem-
- Verantwortliche Business Development Manager
- Kundenprozessverantwortliche

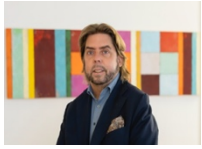
Abschluss: Mit erfolgreichem Abschluss der Prüfung, erhalten Sie das **Zertifikat Service Excellence Professional**

Anmeldung https://service-excellence-cockpit.ch/anmelden-praxislehrgang/

Kontakt

Forward Benchmark AG, Lagerstrasse 33, CH-8004 Zürich, info@service-excellence-cockpit.ch

Unsere Praxisprofis als Dozenten



Prof. Dr. Nils Hafner, Hochschule Luzern

Professor für Kundenbeziehungsmanagement an der Hochschule Luzern, Autor, Key-Note Speaker und Berater für europäische Unternehmen beim Aufbau von Unternehmenskompetenzen im Kundenmanagement

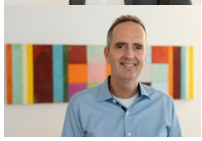
Zehra Sirin, Size Consens

Unternehmensberaterin und Dozentin zum Thema Strategie-/Prozessmanagement, Business Agilität und Buchautorin zum Thema Exzellentes Beschwerdemanagement

Peter Peterlechner, Customer Connection

Unternehmensberater und Trainer für den Aufbau und Betrieb von Callcentern und Vertriebseinheiten sowie Dozent für den DAS-Lehrgang für Callcenter-Manager und CAS-Lehrgang für Key Account Management

Daniel Stiefel, Forward Partners
Gründer vom Service Excellence Cockpit, Unternehmensberater zum Thema Kundenmanagement mit langjährigen Führungserfahrung auf Geschäftsleitungsebene



Rémon Elsten, Forward Partners
Gründer vom Service Excellence Cockpit, Unternehmensberater zum Thema Kundenmanagement und ehemaliger Vize-Präsident von CallNet.ch, dem schweizerischen Contact Center Verband (2006-2018)

SERVICE EXCELLENCE PROFESSIONAL

Inhalte & Lernziele

Die Teilnehmenden, …

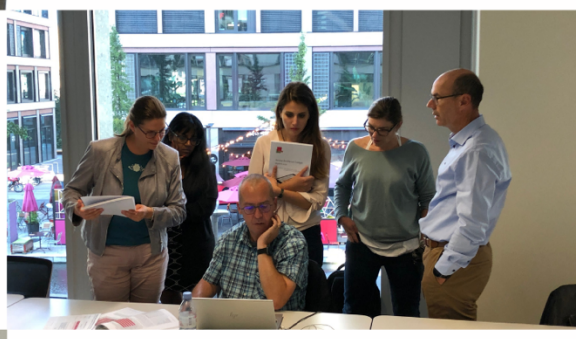
Modul 1	Strategie	• verstehen den Beitrag des Kundenservice zu einer exzellenten Customer Experience. • können sowohl die Customer Journey als auch alle relevanten Touchpoints selbständig erfassen. • kennen Instrumente zur internen und externen Vermarktung des Wertbeitrags vom Kundenmanagement und wenden diese an.
Modul 2	Einflussfaktorenfaktoren	• kennen die relevanten Normen und rechtlichen Rahmenbedingungen im Service. • können Management Systeme auf die Gestaltung von Prozessen im Service anwenden. • kennen die wesentlichen Leistungskennzahlen zur Steuerung guter Customer Experience.
Modul 3	Operating Model	• können den Servicekatalog des Service Centers auf die Erfordernisse im Unternehmen adaptieren. • verstehen die wesentlichen Prinzipien der Kontaktsteuerung und dessen Reporting und wenden diese beispielhaft an. • kennen die Grundlagen der Personalplanung und können diese anwenden (Erlang-Rechner).
Modul 4	Mitarbeiterförderung	• verstehen Ihre Rolle als Führungskraft oder Spezialist und können deren Facetten selbständig ausgestalten. • können die Grundzüge des Coachings anwenden. • sind in der Lage attraktive Trainings für Mitarbeitende selbständig zu planen und den Lernerfolg sicherzustellen.
Modul 5	Digital Excellence	• kennen die wesentlichen und neusten Technologien und Kommunikationskanäle, die im Digitalen Service Center das Telefon ergänzen. • können die Techniken und Methoden zur Evaluation von technischen Hilfsmitteln anwenden. • haben Einblick in die Grundlagen moderner Projekt-Management Methoden.
Modul 6	Qualität	• verstehen den Wertbeitrag eines professionellen Kundenfeedback-Managements. • können die dafür notwendigen Prozessschritte und Steuerungselemente erläutern. • können kompetent auf Beschwerden reagieren und das dadurch entstandene Wissen in die Organisation zurückspielen.
Modul 7	Prüfung (optional)	• erstellen eine Arbeit in Form eines Projektantrages. • absolvieren eine Theorieprüfung. • präsentieren und verteidigen Ihre Arbeit. • feiern gemeinsam den Abschluss des Praxislehrgangs.

SERVICE EXCELLENCE PROFESSIONAL

Eindrücke des Praxislehrgangs

Spannende Unterrichtseinheiten und Dozenten

Gruppenarbeiten & ständiger Austausch untereinander



Bringen Sie ihr Kundemanagement auf ein neues Level

Durch die Projektbeispiele der Mitstudent:innen sind Sie stets am Puls der Zeit und behandeln topaktuelle Themen

Impulsvorträge von Gastreferenten

Unsere Referenzen

Das sagen unsere Teilnehmer:innen:

Sehr wertvoll sind die Beziehungen, welche ich im Lehrgang und mit den Alumni knüpfen konnte.

SARAH MARIA STÖPFER
LEITERIN KOMPETENZZENTRUM SBB CONTACT CENTER, SBB CFF FFS

Ich hätte nicht gedacht, dass ich mir in 6 Schulungstagen so viel nützliches Wissen aneignen könnte.

TENDAK TOPBHUTSANG
LEITER CONTACT CENTER D-CH, GROUPE MUTUEL

Ich habe viele wertvolle Inputs mitnehmen können, die ich in meiner täglichen Arbeit verwenden kann.

PAVLINA HOBI
LEITERIN CUSTOMER CARE, WEBCRAFT AG