

Austauschen. Vernetzen. Lernen.

Ein Unternehmen hat nicht nur eine Kultur, es ist eine Kultur. Welches Image ein Unternehmen im Markt hat, wird nicht nur von seinen Produkten bestimmt, sondern vor allem von seiner Servicekultur und den Menschen. Die gelebte Servicekultur ist die Summe der Geschichten, die sich Mitarbeiter – genauso wie Kunden – über ein Unternehmen erzählen. Jede Begegnung, jeder Prozess schreibt am Ende eine Geschichte.

**Buchen Sie dieses Seminar
massgeschneidert und firmenintern!**

Verändern sich die Marktbedingungen, muss sich ein Unternehmen oft neu erfinden oder zumindest permanent weiterentwickeln um zu bestehen. Das erfordert ein Mit- und vor allem Umdenken aller Mitarbeiter und nicht selten auch eine Reform der Servicekultur, die zum Königsweg im Wettbewerb um die Gunst der Kunden geworden ist. Wer mit Spitzenservice Kunden überzeugen will, muss zuerst die eigenen Teams gewinnen. Denn im Service 4.0-Zeitalter hat jedes Unternehmen so viele Pressesprecher wie Mitarbeiter. Überlegenheit am Markt erreichen Unternehmen in Zukunft nur mit einem Spirit, der Top-Service antreibt. Die besten Service-Momente sind solche, in denen Ihr Kunde Empathie spürt und Vertrauen, in denen er Orientierung und Haltung findet, in denen er sich gesehen und verstanden fühlt, in denen seine Wünsche erfüllt werden – selbst solche, von denen er selbst noch gar nichts wusste. Hinter jeder einzigartigen Servicekultur stehen Prozesse, die so smart aufgesetzt sind, dass alles reibungslos funktioniert. Und Mitarbeiter, die sich wirklich kümmern, weil ihre Kunden ihnen ein echtes Anliegen sind. Servicekultur und smarte Systeme – Sie brauchen alle Komponenten. Wenn Sie Service konsequent, digital und persönlich leben, erreichen Sie echte High Performance und einen unschlagbaren Wettbewerbsvorteil.

Referentin



Sabine Hübner
ist erfolgreiche
Unternehmerin,
Hochschul-
dozentin,
Vordenkerin

und Praktikerin durch und durch. Renommiertere nationale und internationale Unternehmen verlassen sich auf ihre Empfehlungen. Sabine Hübner fasziniert auf grossen Bühnen und im kleinen, exklusiven Rahmen. Weil sie weiss, wovon sie spricht. Bei ihr trifft Klarheit auf österreichischen Charme, Professionalität auf Empathie und Kreativität auf Konsequenz. Ihre Vorträge sind eine gekonnte Mischung aus hervorragender Fachexpertise, einprägsamen Beispielen und viel Humor. Starke Inhalte wechseln mit Service-Trends, persönlichen Erlebnissen und sofort umsetzbaren Tipps. Sie begeistert ihre Zuhörer für einen veränderten Blickwinkel und eine neue, zukunftsfähige Servicekultur. Wenn in den Chefetagen grosser Konzerne und des Mittelstandes das Schlagwort «Serviceverbesserung» fällt, steht ihr Name ganz oben auf jeder Liste der Spezialisten und Berater. Sabine Hübner brennt für das Thema Service. Das sieht, hört und spürt man. Wer sie erlebt, versteht sofort: Diese Frau liebt, was sie tut. So sehr, dass es sich gar nicht nach Arbeit anfühlt.

Themenschwerpunkte

Die ZfU-Veranstaltung Servicekultur im digitalen Zeitalter behandelt die folgenden thematischen Schwerpunkte:

- Die wichtigsten Treiber und die grössten Stolpersteine für eine gelebte Servicekultur im digitalen Zeitalter
- Die digitale Transformation ist eine mentale Transformation: Mit Service-Prototypen ein dynamisches Mindset erzeugen
- Orientierung geben: Warum jeder Mitarbeiter die Antwort auf die Frage «Was ist mein Beitrag?» kennen sollte
- Von der Meta-Ebene auf die Handlungsebene: Forward Service-Map: Entwurf eines «Big Pictures» einer Servicehaltung und mit System die gewünschte Servicehaltung vom Kundenerlebnis über die Prozesse bis hin zur Führungskultur klarstellen
- «Freiraumkatalog»: Das richtige Zusammenspiel von Prozess und Freiraum finden
- Wie Sie Fehlverhalten systematisch ausschalten
- Wie Sie mit den richtigen Messkriterien Ihre Service-DNA erfolgreich steuern und Ihre Mitarbeiter für eine positive Fehlerkultur gewinnen

Nutzen

An der ZfU-Veranstaltung Servicekultur im digitalen Zeitalter erarbeiten und trainieren Sie die folgenden Kompetenzen:

- Sie identifizieren Stärken und Handlungsfelder in Ihrer Servicekultur.
- Sie erhalten klare Empfehlungen, wie Sie das scheinbar weiche Thema Service gezielt führen – hin zu einer starken, gelebten Haltung bei den Mitarbeitern.
- Sie nehmen konkrete Werkzeuge und Handlungsfelder mit, um einen Spirit zu schaffen, der TOP-Service beflügelt und gute Mitarbeiter anzieht.
- Sie profitieren von der Branchenvielfalt der Referentin und gewinnen einen konkreten Blick über Ihre Unternehmens- und Branchengrenzen hinaus.

Weitere Informationen zur Veranstaltung

 www.zfu.ch/go/skh

Teilnehmer

Das Seminar richtet sich an Unternehmer/innen, die Geschäftsleitung, Service- und Qualitätsbeauftragte, sowie Führungskräfte des oberen Managements (OE, Operations, HR etc.)

Arbeitsmethode

Das Seminar kombiniert abwechslungsreich Fachwissen mit erhellenden Beispielen aus der Praxis. Vortragsimpulse, im Wechsel mit Aktivteilen, Dialog und Erfahrungsaustausch ermöglichen einen Transfer der Inhalte auf Ihren Arbeitsalltag

**Jetzt
anmelden**

www.zfu.ch/go/skh

Servicekultur im digitalen Zeitalter

Preis: CHF 1590.–

**30.10.2019 in Feusisberg am Zürichsee,
Panorama Resort & Spa******

**30.04.2020 in Thalwil am Zürichsee,
Hotel Sedartis******

**03.09.2020 in Feusisberg am Zürichsee,
Panorama Resort & Spa******

9.00–17.00 Uhr

Kontakt und Beratung

Customer Care Center
Tel. +41 44 722 85 00
anfragen@zfu.ch

Allgemeines

Im Preis inbegriffen sind: Seminarunterlagen, Verpflegung und Testat.

Ab dem 2. Teilnehmer derselben Firma 10 % Rabatt.

ZfU-AGBs

www.zfu.ch/informationen/agb

**Top-Seminare:
Für Ihren beruflichen
und persönlichen
Vorsprung.**