

# SERVICE EXCELLENCE DAS TRAININGS- SYSTEM



## Service Excellence - Das Trainings-System.

Wir haben eine einzigartige Seminarreihe geformt und bieten Ihnen so das notwendige Handwerkszeug um mit Ihrer Dienstleistung Ihre Kunden zu begeistern. Ob es Ihnen darum geht, in Ihrem Unternehmen ein Bewusstsein für Service zu entwickeln, ob Sie die bereits vorhandenen Service-Strategien veredeln wollen oder durch eine „Service Revolution“ Ihre Branche verändern. Mit unseren Seminaren ermöglichen wir Ihnen umgehend damit zu beginnen!

Service begegnet uns heute überall; Wir haben Service Rufnummern, Service Schalter, persönlichen und virtuellen Service, von der Kasse im Supermarkt bis hin zum Arztbesuch.

Die Zeiten in denen ein Produkt für sich allein stehen konnte, sind dem Preiskampf („Geiz ist Geil“ – erinnern Sie sich?) zum Opfer gefallen, doch die Kunden, die hochwertige Dienstleistung schätzen, erwarten oder gar benötigen sind nicht einfach verschwunden.

Sie warten da draußen... Auf Ihr Unternehmen!

### Zielgruppe:

Die Zielgruppe für dieses Seminar sind Führungskräfte und Mitarbeiter die im Dienstleistungs-verhältnis zu Kollegen und Kunden neue Maßstäbe setzen wollen.

# Service - Das Trainings-System

## Service I - verstehen

Im Rahmen dieses Seminars erlernen Sie die Grundbestandteile einer gelungenen Kundenbeziehung. Dabei verwenden wir besonderes Augenmerk auf jene Stolpersteine, unter denen eine ganze Nation leidet (haben Sie schon mal von der „Service Wüste Deutschland“ gehört?) und erlernen unmittelbar wirksame Strategien - mit denen Sie ab sofort Ihre Kunden begeistern.

## Service II - beherrschen

Service Qualität ist ein Maßstab für beruflichen Erfolg. Für Sie und Ihre Mitarbeiter.

Wie können wir unsere Mitarbeiter und Kollegen zu Dienstleistungsprofis entwickeln?  
Guter „Dienst am Kunden“ ist sowohl ein Al-

leinstellungsmerkmal am Markt, als auch ein Thema in der Unternehmenskultur. Dabei übersehen wir in Deutschland gerne, dass unsere interne Dienstleistung (also das was wir für unsere Kollegen tun) unmittelbar die Qualität unserer externen Dienstleistung (also das, was unsere Kollegen für unsere Kunden tun können) beeinflusst.

## Service III - verändern

Die Entwicklung zu einem Top-Unternehmen durch Dienstleistung kennt keinen Endzustand. Was Sie heute für Ihre Kunden tun, wird morgen bereits vorausgesetzt und „lockt keine Katze mehr hinter dem Ofen hervor“. Denken Sie nur an das kleine „Betthupferl“ (die obligatorische Süßigkeit auf dem Kopfkissen im Hotelzimmer) - löst dieser Service Begeisterung aus? So sehr, dass Sie anderen sofort davon berichten wollen? Natürlich nicht (mehr).



# Wichtige Informationen

## Service I – verstehen

Wer die Regeln versteht, versteht das Spiel

DAUER: 1 Tag

## Service II – beherrschen

Wer die Regeln beherrscht, beherrscht das Spiel

DAUER: 2 Tage

## Service III – verändern

Wer die Regeln verändert, verändert das Spiel

DAUER: 2 Tage

Weitere Informationen, wie Veranstaltungsorte, Termine, Preise und ausführliche Beschreibungen zu den Seminaren erhalten Sie auf unserer Website oder dem nachfolgenden QR-CODE.



[www.achenbach-akademie.de/service.html](http://www.achenbach-akademie.de/service.html)

# Ihr persönlicher Nutzen

- Steigern Sie den Wert Ihrer Produkte und Dienstleistungen
- Heben Sie sich von den Mitbewerbern ab
- Entkommen Sie dem Preiskampf
- Steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter
- Nutzen Sie das genialste Marketingwerkzeug, das Sie je kennenlernen werden
- Entwickeln Sie selbst Alleinstellungsmerkmale in Ihrer Branche
- Geben Sie Ihrem Unternehmen die Marktposition, die es verdient



## Jens Christian Lang

geboren am 02. Januar 1976 in Freising (BAY), hat vor über 20 Jahren seine Karriere im Bereich der Dienstleistung begonnen.

Mitte 2008 nahm er die größte Herausforderung im Dienstleistungssektor in Angriff und legte erfolgreich das weltweit anerkannte Examen zum Service Manager in den Disziplinen „Service Delivery“ und „Service Support“ nach den Richtlinien des „Examination Institute for Information Science“ ab.

Seit Anfang 2009 ist Jens Lang Zertifizierter „Expert in Service Management“ in den Disziplinen „Service Strategy“, „Service Design“, „Service Transition“, „Service Operation“ und „Continual Service Improvement“ – und hat damit den weltweit höchsten Grad der Service Expertise erreicht, den man durch Prüfungen belegen kann.

Seine Ausbildungen zum „Anforderungs Manager“ und zum „systemischen Veränderungs Manager“ ermöglichen ihm den einzigartigen Herausforderungen unserer Kunden auf höchst professionelle und zielgerichtete Weise zu begegnen.

## Achenbach GmbH

Carl-Jordan-Strasse 14  
D-83059 Kolbermoor

Tel: +49 (0)8031 4000 700  
Fax: +49 (0)8031 4000 721

[info@achenbach-gruppe.de](mailto:info@achenbach-gruppe.de)  
[www.achenbach-gruppe.de](http://www.achenbach-gruppe.de)