



# EINFÜHRUNG ZUR DIENSTLEISTUNGSORIENTIERTEN ENTWICKLUNG

## ***Kursbeschreibungen***

Der Übergang von einem rein produktbasierten Geschäft in ein ausgewogeneres Produkt und Service-Geschäft ist in keiner Weise eine einfache Veränderung. Es ist nicht so einfach wie z.B. neue Produkte zu liefern

Ziel dieses einführenden, zweitägigen Workshops ist es, die Gründe für die Bedeutung von Dienstleistungen aufzuzeigen und anschließend Beispiele für sieben Herausforderungen zu erarbeiten, die die Bereitstellung neuer Dienstleistungen verhindern / verzögern können.

In den zwei Tagen erfahren Sie, welche konkreten Schritte Sie in Ihrem eigenen Unternehmen zur Einführung und Optimierung von Dienstleistungen durchführen können. Damit werden Sie in der Lage sein, die Möglichkeiten der Produktservicetransformation zu bewerten und konkrete Implementierungsschritte anzugehen.

## **Lernziele**

- Sie verstehen die Bedeutung des Kundendienstes für Ihre Kunden und somit für Ihre Firma.
- Sie definieren die Rolle des Kundendienstes für Ihre Produkte und lernen wie sie die Chancen für einen erneuten Kauf verbessern.
- Sie sind in der Lage, zu erkennen, welche Formen der Kundenbetreuung wertvoll sind.
- Sie erarbeiten eine Liste von Quick-Wins für Ihre Kundendienstorganisation.

## **Wer Sollte Teilnehmen?**

- Manager und Führungskräfte, die für die Dienstleistungserbringung und den Kundendienst verantwortlich sind.
- Manager und Führungskräfte der Produktent- und Geschäftsentwicklung.

## **Teilnehmergebühren**

Frühbucher: 1,350 CHF. Regulär: 1,500 CHF

## **Dauer**

2 tage

## **Trainer**



Shaun West

Shaun West arbeitete über 18 Jahre für GE Energy Services (Italien), Sulzer Rotating Equipment Services (Schweiz) und RWE (UK), bevor er seine akademische Rolle in der Hochschule Luzern annahm. Heute bringt er seine industrielle Erfahrung mit seinem akademischem Know-How zusammen, um

Schlüsselprobleme im Zusammenhang mit Produktdienstleistungssystemen vor allem in einem industriellen Umfeld zu untersuchen.