Handwerkskammer Rheinhessen

Dienstleistungsmanagement mit System

Inhalte

Dienstleistungsmanagement für Handwerk und Mittelstand

* Service Design
* Systematische Dienstleistungssteuerung
* Dienstleistungsmanagement
* Fünf-Schritt-Methode der Dienstleistungssteuerung

Wer ist eigentlich Dienstleister?
Fällt Ihnen ein Produkt ein, das völlig ohne Dienstleistung (Service-Leistung) auskommt? Selbst beim reinen Produktverkauf wird die Kernleistung durch Service aufgewertet.
Noch höher ist der Dienstleistungsanteil bei Handwerksleistungen beim
Kunden, wie der Einbau einer Heizung oder bei einem Haarschnitt.

Die systematische Erfassung, Steuerung und Entwicklung von Service-Leistungen sorgt nicht nur für eine Alleinstellung des eigenen Angebots, sondern hilft auch, die Ressourcen des Unternehmens effizient einzusetzen.

Wie soll welche Leistung ausgeführt werden? Was wird benötigt?
Welche Leistung ist unnötig? Welche Leistung fehlt uns noch und wie
kann ich sie entwickeln. Durch die Beantwortung dieser Fragen steigern
Sie Ihre Profilierung am Markt und senken die Verschwendung von
Arbeitszeit.

Weiterbildung
Handwerkskammer Rheinhessen

www.hwk.de/weiterbildung

seminare@hwk.de

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.