



Der Berufsverband
für Trainer, Berater
und Coaches

News & Facts

BDVT erweitert sein Fachgruppen-Portfolio Ulrike Dolle ruft die Fachgruppe Service ins Leben

Die Gründung der Fachgruppe Service innerhalb des BDVT war ein großer Erfolg. Zum Jahresbeginn hatte Ulrike Dolle in der internen Kommunikationsliste und in den News & Facts des BDVT ihre Idee präsentiert. Von dem spontanen Zuspruch war die Geschäftsführerin und Expertin für Kundenkontaktpunktmanagement im ADM Institut, Paderborn, begeistert.

Innerhalb kürzester Zeit haben sich neun Expertinnen und Experten zum Thema [Service](#) gefunden. Pünktlich zur Mitgliederversammlung im Mai 2015 in Berlin gab das Präsidium grünes Licht für eine weitere wichtige Säule der inhaltlichen Arbeit für BDVT-Mitglieder.

In der Fachgruppe Service soll es sich um den "Kunden als Mittelpunkt des Unternehmens" drehen. Dieses äußert sich zum Beispiel in einer kundenzentrierten Unternehmensführung, in einem optimalen Kundenbeziehungsmanagement, u.a. gesteuert durch den Service Excellence-Ansatz, der auch folgende Fragen beantwortet:

Wie begeistert Service Excellence Kunden und Mitarbeiter durch die Erfüllung und das Übertreffen der Kundenbedürfnisse mit optimalen Prozessen, guter Organisation, hervorragenden Mitarbeitern und Strukturen?

Wie schaffe ich durch Service Excellence eine gefühlte Wahrnehmung von Leistungen, die durch Menschen erbracht werden und Emotionen auslösen? Wie bestimme ich Emotionen durch die Erfüllung oder Nichterfüllung von Erwartungen, die bei jedem Kunden ganz unterschiedlich sind?

Wie schaffe ich durch den Einsatz servicebegeisterter Mitarbeiter eine ausgeprägte Servicementalität und die Empfindung eines hervorstechenden Serviceerlebnisses?

Wie erzeuge ich aus dem Service heraus einen guten und vertrauensvollen Kundenkontakt, der im nächsten Schritt Mehrgeschäft generiert?

Welche Kennzahlen unterstützen das Unternehmen dabei, die Service-Leistung zu messen?

Was führt im Unternehmen dazu, die Kundenerwartung stetig und nachhaltig zu übertreffen?

Die Fachgruppe Service wird sich in regelmäßigen Abständen im Jahr treffen. Die Zusammenkünfte werden in Form von Präsenz- und Online-Meetings stattfinden. Das erste Online-Treffen ist für den 15. Juli 2015 terminiert. Bei Interesse an der Fachgruppe können Sie sich sehr gerne zu der Veranstaltung anmelden und überlegen, ob die Fachgruppe Service für Sie und Ihre Arbeit interessant sein könnte.