



Der Berufsverband
für Training, Beratung
und Coaching

News
& Facts

Ulrike Dolle lädt im Namen der Fachgruppe Service im BDVT zu diesem spannenden öffentlichen Themen-Webinar ein:

Committed to Service Excellence – eine Standortbestimmung

Am 14. März 2018 um 19:30 bis 20:15 Uhr

Bitte melden Sie sich hier an: [Anmeldung](#)

Aktuell nehmen die meisten Unternehmen für sich ein, in einem hohen Maße serviceorientiert zu sein. Dazu werden verschiedenste Vorgehensweisen in den Firmen realisiert. Faktisch sind die Standards zum Thema Service Excellence meist unbekannt oder unbeachtet. Aus diesem Grund hat die Fachgruppe Service unter der Leitung von Ulrike Dolle, Dr. André Moll und Manfred Holzwarth von der Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. eingeladen, ihren Ansatz zu Lösung dieser Herausforderung darzustellen.

Mit dem eintägigen Service Excellence Assessment haben wir eine Begutachtung entwickelt, die

- das aktuelle Vorgehen zu den Standards in Relation setzt,
- einen Benchmark zu den serviceorientiertesten Unternehmen herstellt (Standortbestimmung),
- eine durch die EFQM europäisch harmonisierte Zertifizierung zu Service Excellence ermöglicht,
- in der Begutachtung den Austausch mit Experten erlaubt,
- am Ende Hinweise auf Verbesserungspotenziale und die Nennung der Stärken liefert.

Im Webinar erfahren Sie die Hintergründe dieser Vorgehensweise. Zielgruppe sind dabei Unternehmen, die die Begutachtung kennenlernen wollen und Berater, die sich dafür interessieren diese Begutachtung selbst in Lizenz durchzuführen.

Durch das Webinar führen Dr. André Moll und Martin Holzwarth. Dr. André Moll ist geschäftsführendes Vorstandsmitglied der Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V., der mit dem Buch „Management der Kundenbegeisterung“ ein Grundlagenwerk zum Thema Service Excellence im Symposium-Verlag veröffentlicht hat. Er ist einer der Entwickler des Begutachtungsverfahrens und hat den Zusammenhang zwischen der CEN/TS 16880 und dem EFQM Excellence Modell hergestellt.

Martin Holzwarth ist seit über 20 Jahren freier Berater und Trainer. Mit seiner Expertise in Organisationsentwicklung und der Anwendung des EFQM Excellence Modells unterstützt er die Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. als Operating Partner und bei der Verbreitung des Service Excellence Themas.

Die Moderation hat Ulrike Dolle. Ulrike Dolle ist Geschäftsführerin des ADM Instituts, verantwortlich für die Service Excellence Masterausbildung und Leiterin der Fachgruppe Service im BDVT. Sie hat gemeinsam mit ihrem Mann Andreas Dolle das Buch „Kundenorientierung und Servicefreude“ im ADM Verlag veröffentlicht.