



Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen im BDVT,

ich möchte Sie heute sehr herzlich einladen, sich der „Fachgruppe Service“ anzuschließen. Ich habe vor, sie mit Ihnen gemeinsam zu gründen!

Falls Sie sich fragen, wer Sie hier gerade einlädt?! Ich bin Ulrike Dolle, geschäftsführende Gesellschafterin des ADM Instituts in Paderborn und im Unternehmen für die optimale Serviceentwicklung unserer Kunden verantwortlich. Unser Slogan heißt „Wenn Beratung verkauft und Service begeistert!“.

Service ist ein viel genutzter Begriff im Alltag. Unternehmen, die sich heute durch ihrem Service positiv vom Wettbewerb abheben möchten, müssen mehr tun, als "nur" die Kundenerwartungen zufrieden zu stellen. Dabei unterstütze ich meine Kunden. Sie auch?

In der „Fachgruppe Service“ möchte ich mich gerne gemeinsam mit Ihnen, als Spezialist zum Thema Service, austauschen und servicenahe Themen be- und erarbeiten. Diese Themen könnten u.a. im Focus unseres Austausches stehen:

- Kundenzentrierte Unternehmensführung
- Kundenbeziehungsmanagement
- Service excellence
- Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung
- Kundenbedürfnisse und die positiven Auswirkungen, wenn Erwartungen übertroffen werden
- Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung
- Kontaktpunktanalysen
- Kundenzufriedenheitsabfragen
- und alles, was Sie zu diesem Thema für relevant halten.

Sie sind als Berater und/oder Trainer in diesem Themenfeld unterwegs und haben Lust, sich mit Gleichgesinnten dazu online und offline zu treffen und weiterzuentwickeln?

Dann melden Sie sich gerne bei mir per Mail [udolle@adm-institut.de](mailto:udolle@adm-institut.de) oder per Telefon 05251 28897199 bis zum 31. März 2015 bei mir.

Wir werden mit allen Interessenten über doodle einen Termin ausmachen und uns zu einem ersten Online-Treffen verabreden, um die Erwartungen und Ziele zu klären. Wenn Sie danach sagen „Jawohl, ich möchte gerne bei dieser Fachgruppe mitmachen.“, werden wir uns an einem Ort unserer Wahl treffen, um offiziell die „Fachgruppe Service“ zu gründen. Das könnte zum Beispiel vor der Mitgliederversammlung der BDVT in Berlin sein. Sind Sie dabei?

Ich freue mich, wenn Sie dieser Idee folgen und natürlich auf Ihre Mail oder Ihren Anruf!

Ulrike Dolle  
Systemische Organisationsberaterin | Serviceexpertin  
- Geschäftsführerin –