

Time to move forward – so bleiben Sie innovativ



Was heisst Service in der digitalen Welt?

Die strategische Bedeutung des Kundenservices nimmt zu. KMU sagt man **nach, dass sie noch nicht soweit seien, um mit der digitalen Entwicklung mitzugehen und neue Geschäftsfelder und Services aufzubauen. Diese Aussage möchten die beiden Expertinnen mit Ihnen auf den Prüfstand stellen!**

Service-Design: Zufriedene Kunden in der digitalen Welt.

Service-Design ist eine Königsdisziplin für Ihr Marketing. Viele Voraussetzungen bringen KMU mit, setzen dies aber noch nicht konsequent um. Gemeinsam arbeiten wir daran, Ihr Potential für neue, innovative Services in der digitalen Welt zu beleuchten, Methoden des Service-Designs und Wirkungen des Perspektivenwechsels kennenzulernen und praxisorientierte Werkzeuge für eine positive, kundenorientierte Kommunikation einzusetzen.

Daten:

Dienstag, 12. Juni

Montag, 2. Juli

Dienstag, 10. Juli

Donnerstag, 24. August

Dienstag, 4. September

Mittwoch, 5. September

Zeiten:

9 – 12 Uhr (Morgenprogramm)

14 – 17 Uhr (Nachmittagsprogramm)

Kontakt und Anmeldung bei der MFO:

Tel. +41 (0)44 388 44 56

markus.humbel@i-cademy.ch

Der Workshop besteht aus den beiden Themen und kann zusammen oder individuell einzeln besucht werden. Jeweils am Morgen: Petra Rüegg, am Nachmittag: Ancilla Schmidhauser

Perspektivenwechsel - vom gemeinsamen Serviceverständnis zur Innovation - mit Petra Rüegg

Ihr Nutzen

- ✓ Sie lernen Methoden des Perspektivenwechsels kennen, um die Bedürfnisse Ihrer Kunden besser zu erkennen und daraus neue, innovative Serviceleistungen abzuleiten.
- ✓ Sie erfahren, wie Sie Ihre Servicequalität messbar machen
- ✓ Sie kennen die 5 Grundsätze, wie Sie bei den Mitarbeitenden ein gemeinsames Serviceverständnis etablieren, um darauf aufzubauen.
- ✓ Sie kennen die Irrtümer, mit denen Sie garantiert Kunden loswerden
- ✓ Sie wissen, wie man mit integralem Business Design-Ansatz und gelebter Servicekultur die Herausforderungen der Zukunft anpackt

Kunde im Fokus - vom Selbst- und Fremdbild zur knackigen Story - mit Ancilla Schmidhauser

Ihr Nutzen

- ✓ Sie setzen sich mit den verschiedenen Aspekten der Kommunikation auseinander
- ✓ Sie verstehen, wie Menschen Vertrauen fassen und wie Sie dies für Ihre Geschichte nutzen
- ✓ Sie lernen die Funktionsweise von Geschichten kennen
- ✓ Sie gestalten passend zu Ihrer Strategie die passende Geschichte
- ✓ Sie präsentieren Ihre Geschichte 1:1 und erhalten direkt Feedback
- ✓ Sie wissen, wie Sie weitere Geschichten erarbeiten und einsetzen können

Ihre Referentinnen



Petra Rüegg ist Gründerin und Inhaberin von [QPM Marketing Services](#) und Expertin für innovatives und nachhaltiges Service-Design.

Sie ist darauf spezialisiert Dienstleistungserbringer aller Stufen konzeptionell und methodisch zu begleiten und in Teams, Abteilungen, Unternehmen ein messbares Serviceverständnis zu etablieren. Ihre Vision ist es, mit innovativen Ansätzen die Kundenorientierung in Organisationen zu revolutionieren und damit besonders den Wettbewerbsvorteil von Schweizer Unternehmen zu stärken und Kunden zu begeistern. Dazu hat sie das Projekt [SWITCH ON](#) lanciert.



Ancilla Schmidhauser ist Gründerin von [business-storytelling.ch](#)

Die langjährige Marketing- und Kommunikationsspezialistin hat sich über die Jahre zu einer Expertin für narrative Methoden entwickelt. Sie unterstützt Menschen in Organisationen und Unternehmen darin, den Geschichten auf die Spur zu kommen und diese mit Glaubwürdigkeit einzusetzen. Geschichten ermöglichen Dialoge – ein unabdingbarer Faktor für Erfolg und Nachhaltigkeit. Ihre Vision ist es, mit Geschichten die Unternehmenskultur positiv zu beeinflussen. Ihr Fokus liegt dabei auf glaubwürdige und positive Geschichten in der Führungs- und externen Kommunikation.