

ERFOLGSFAKTOR KUNDENORIENTIERUNG

„WER SICH NICHT
MIT ANDEREN MISST,
WEISS AUCH NICHT,
WO ER STEHT.“

Wettbewerb
TOP SERVICE
DEUTSCHLAND
2018



„Kundenorientierung kann man wirklich lernen. Es gibt einige zentrale strategische Erkenntnisse, die sich schon nach kurzer Zeit im Unternehmen umsetzen lassen. TOP SERVICE DEUTSCHLAND zeigt Ihnen, welche Erkenntnisse Sie umsetzen sollten.“

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg



Unsere Partner:



Berater für Kundenorientierung
und Servicequalität



Medienpartner für den
Wettbewerb



Entwickler des exklusiven
Bewertungsmodells



Marktforschungspartner
des Wettbewerbs

Wettbewerb
TOP SERVICE
DEUTSCHLAND
2018



ES KANN NUR EINEN GEBEN. DER **TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2018**

Sie sind kundenorientiert. Ist Ihre Kundenorientierung eine strategische Stärke und nehmen Ihre Kunden exzellenten Service wahr? Finden Sie es heraus. Bei Deutschlands führendem Wettbewerb für Kundenorientierung und Servicequalität. Beim einzigen Wettbewerb, der Kunden- und Unternehmenssicht widerspiegelt.



ANALYSIEREN

Nutzen Sie die Ergebnisse. Erfahren Sie aus der ganzheitlichen Analyse im Fokus-Modell Ihr Potenzial. Wichtig: Der direkte Vergleich mit Anderen.



OPTIMIEREN

Verbessern Sie Ihre Kundenorientierung auf der Basis der Handlungsempfehlungen durch den TOP SERVICE DEUTSCHLAND. Vergleichen Sie, wo Sie stehen und lernen Sie von Experten.



KOMMUNIZIEREN

Zeigen Sie Ihren Erfolg, kommunizieren Sie Ihre Platzierung. Und: Knüpfen Sie Kontakte zu anderen Unternehmen.

TEILNEHMERPAKETE

WÄHLEN SIE DAS RICHTIGE PAKET

▶▶ ENTRY 4.900.- €	▶▶ ADVANCE 3.500.- €	▶▶ TOP 5.000.- €
	▶ aufbauend auf dem ENTRY-Paket	▶ aufbauend auf dem ADVANCE-Paket
MESSEN GEWINNEN KOMMUNIZIEREN	ANALYSIEREN LERNEN NETZWERKEN	ENTWICKELN VERBESSERN UMSETZEN
<ul style="list-style-type: none">• Sie wollen den Status Quo Ihres Service bestimmen?• Sie wissen, dass Sie gut sind und wollen sich dafür auszeichnen lassen? <p>Wir messen die Kundenorientierung aus Kunden- und Managementsicht.</p> <p>Wir zeichnen Sie aus, wenn Sie sich in der Exzellenzgruppe qualifizieren.</p> <p>Wir bieten Ihnen bereits im Entry-Paket die Nutzung des kompletten Kommunikationspakets des Wettbewerbs.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Sie brauchen detaillierte Analysen über Ihre Service- und Kundenorientierung, um fundierte Entscheidungen treffen zu können?• Sie möchten sich an den Besten orientieren, um Ihren Erfolg zu maximieren? <p>Wir erstellen für Sie einen individuellen Report mit Ergebnissen und Benchmarks.</p> <p>Wir vernetzen Sie mit den Besten auf unseren Veranstaltungen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Sie möchten Ihre Kundenorientierung auf das nächste Level bringen?• Sie wünschen sich Input zu Ihren konkreten Maßnahmen? <p>Wir sind Ihr persönlicher Ratgeber und Kommunikationspartner vor Ort in Ihrem Unternehmen.</p> <p>Wir unterstützen Sie mit unserer Expertise und helfen, die für Sie geeigneten Maßnahmen umzusetzen.</p>

IHRE KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN RUND UM DEN WETTBEWERB

Handelsblatt



KOMMUNIKATION

- Glückwunschanzeige im Handelsblatt
- Ausführliche redaktionelle Darstellung
- Abgestimmte PR mit Testimonial
- Sondervermarktungsformen nach Abstimmung

LOGO TOP SERVICE

- Für alle ausgezeichneten Unternehmen
- Nutzung für Webseite, PR und interne Kommunikation
- In allen Paketen kostenfrei enthalten

SIEGEL HANDELSBLATT

- Nutzung für interne und externe Kommunikation
- gestaffeltes Kostenmodell

EIN EINZIGARTIGES MODELL FÜR BEIDE SEITEN DES ERFOLGS: **KUNDEN UND UNTERNEHMEN**

Exzellenter Service und konsequente Kundenorientierung entstehen aus vielen Faktoren. Das Fokus-Modell, das Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen zusammen mit ServiceRating entwickelt hat, bildet diese Komplexität ganzheitlich ab und liefert detaillierte Ergebnisse für Ihren Erfolg.

DIE INNENSICHT

Wir messen für Sie die Kundenorientierung Ihres Unternehmens auf der Managementseite. Wir halten den Spiegel, in dem Sie sich im Rahmen des Fokus-Modells betrachten können.

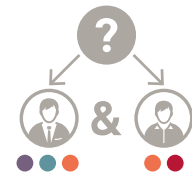
DIE AUSSENSICHT

Wie beurteilen Ihre Kunden Ihre Kundenorientierung? Erfahren Sie von Ihren B2B- oder B2C-Kunden eine Einschätzung im Rahmen des Fokus-Modells.

DAS AUDIT

ServiceRating-Experten führen in Ihrem Unternehmen ein Management-Interview durch. Profitieren Sie von der Erfahrung unserer Berater.

DAS FOKUS-MODELL DER KUNDENORIENTIERUNG



Befragung von
Unternehmen & Kunden

Rahmenbedingungen Unternehmen

- Top Management Commitment
- Unternehmenskultur

Steuerung Unternehmen

- Strategie
- Organisationsgestaltung
- Verhalten der Führungskräfte
- Personalmanagement

Interaktion Unternehmen & Kunde

- kundenbezogene Informationen
- kundenbezogene Prozesse
- Produkt- u. Dienstleistungsangebot
- Preis
- Vertrieb
- Kommunikation und Marke
- Erfolgsmessung

Wirkung auf den Kunden

- Kundenzufriedenheit
- Vertrauen
- Loyalität

MELDEN SIE SICH AN

unter www.topservicedeutschland.de

MESSEN SIE IHRE KUNDENORIENTIERUNG MIT DEN **BESTEN DEUTSCHLANDS:**

Haben Sie die zufriedensten Kunden in Deutschland? Stellen Sie sich den objektiven Kriterien des Fokus-Modells und erfahren Sie die Antwort. B2B oder B2C, Dienstleister, Produzent oder Handelsunternehmen: Der Wettbewerb steht allen Unternehmen offen.

TOP SERVICE DEUTSCHLAND

www.topservicedeutschland.de

ServiceRating GmbH . Gustav-Heinemann-Ufer 58 . 50968 Köln . info@servicerating.de . +49 (0) 221 168 828 80