

Webinar

Interne Servicequalität: Die Basis für erfolgreiche Kundenorientierung

Am 6. Oktober 2010
14:00 - 14:45 Uhr

Das Webinar untersucht die Grundfragen interner Servicequalität und zeigt die Herausforderungen bei der Durchführung auf. Am Beispiel der Bank Austria (UniCredit Gruppe) werden dann die weiteren Schritte zur Etablierung einer ausgeprägten internen Servicekultur in der Praxis beleuchtet. Die Themen im Einzelnen:

Interne Servicequalität: Eine Einführung

- Was ist überhaupt interne Service-Qualität?
- Warum ist interne Servicequalität wichtig?
- Welche Rolle spielt interne Servicequalität in Unternehmen?
- Wie misst man interne Servicequalität?
- Welche Herausforderungen gilt es bei der Umsetzung einer solchen Studie zu beachten?

Praxisbeispiel Bank Austria, UniCredit Gruppe

- Wie werden die Ergebnisse intern von den Abteilungen aufgenommen?
- Wie wird mit den Ergebnissen weiter gearbeitet?
- Was kann sich verändern?

Die Referenten sind Mag. Martin Gölles, Projektleiter Market Research bei der Bank Austria, und Andreas Beckenbach, Senior Consultant bei der Vocatus AG.

Das Webinar ist kostenlos. Eine Teilnahme ist ganz unkompliziert von jedem Rechner mit Internetverbindung und Audioausgang möglich. Anmelden können Sie sich per E-Mail an: webinar@vocatus.de

