

A man with grey hair and a beard is looking through black binoculars. He is wearing a dark blue long-sleeved shirt. The background is a textured, light orange wall. A semi-transparent white banner with rounded corners is positioned across the lower half of the image, containing the text "Service Excellence Manual" in a bold, orange, sans-serif font.

Service Excellence Manual

SERVICE EXCELLENCE MANUAL

Nie öd. Viel WOW.

Für ein
einheitliches
Service-
Verständnis.

Das Geheimnis der Service-Champions ist, dass sie das „Was“ und „Wie“ in ihren internen Service-Abläufen und in der Begegnung mit ihren KundInnen definieren. Die partizipativ erarbeiteten Ergebnisse werden in Service Operating Procedures (=SOPs) dokumentiert und in einem Service Excellence Manual gebündelt.

DARUM GEHT'S

- Praxisphasen mit Ausarbeitungen wechseln mit Workshops in Präsenz und digital.
- Fragen stellen, die man sich sonst nicht stellt.
- bewusst reflektieren und Kontaktpunkte und Abläufe aus der Kundensicht erarbeiten.
- Hospitality mit unserer "Choreografie der Begegnung" einzigartig machen.
- dynamisch angelegt.

WAS IST DAS

SERVICE EXCELLENCE MANUAL?

Das Service Excellence Manual ist ein Leitfaden. Es schafft ein gemeinsames, klares Verständnis von Service Excellence - für Führungskräfte und Mitarbeitende. So sichern wir funktionierende Abläufe und eine exzellente Begegnungsqualität - an allen internen und externen Kontaktpunkten. Gleichzeitig gibt das Manual Orientierung im Arbeitsalltag, erleichtert das On-boarding neuer KollegInnen und unterstützt in der Führungsarbeit.

KUNDENSTIMME

„Wenn man mich fragt, was im vergangenen Jahr für mich ein echtes Highlight war, dann war es ganz klar der Kontakt zu forward-service.“

