

E DIN ISO 23592:2025-03 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2025-02-07

Service Excellence - Grundsätze und Modell (ISO 23592:2021); Text Deutsch und Englisch

Service Excellence - Principles and model (ISO 23592:2021); Text in German and English

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Relevanz und Nutzen von Service Excellence.....	10
5 Grundsätze der Service Excellence	11
6 Service-Excellence-Modell.....	12
7 Elemente des Service-Excellence-Modells.....	12
7.1 Service-Excellence-Führung und -Strategie.....	12
7.1.1 Service-Excellence-Vision, -Mission und -Strategie.....	12
7.1.2 Anforderungen an Führung und Management	14
7.2 Service-Excellence-Kultur und Mitarbeiterengagement	16
7.2.1 Service-Excellence-Kultur	16
7.2.2 Mitarbeiterengagement	18
7.3 Herausragende Kundenerlebnisse schaffen.....	21
7.3.1 Kundenbedürfnisse, -erwartungen und -wünsche verstehen	21
7.3.2 Herausragende Kundenerlebnisse gestalten und erneuern	23
7.3.3 Dienstleistungsinnovationsmanagement.....	25
7.4 Operational Service Excellence.....	26
7.4.1 Kundenerlebnisbezogene effiziente und effektive Prozesse und Organisationsstrukturen managen	26
7.4.2 Service-Excellence-Aktivitäten und -Ergebnisse monitorieren.....	28
Literaturhinweise	32

Bilder

Bild 1 — Service-Excellence-Pyramide	7
Bild 2 — Ursache-Wirkungskette der Service Excellence.....	10
Bild 3 — Service-Excellence-Modell.....	12