DIN CEN/TS 16880:2016-03 (D)

Service Excellence - Schaffung von herausragenden Kundenerlebnissen durch Service Excellence

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 3

Einleitung ... 4

1 Anwendungsbereich ... 6

2 Normative Verweisungen ... 6

3 Begriffe ... 6

4 Relevanz und Nutzen von Service Excellence ... 8

5 Grundsätze der Service Excellence ... 9

6 Modell der Service Excellence ... 10

7 Elemente des Service-Excellence-Modells ... 11
7.1 Gestalten und Erneuern herausragender Kundenerlebnisse ... 11
7.2 Service-Excellence-Vision, -Mission und -Strategie ... 12
7.3 Führung und Selbstverpflichtung des Managements ... 13
7.4 Engagement der Mitarbeiter ... 15
7.5 Service-Excellence-Kultur ... 19
7.6 Verstehen von Kundenbedürfnissen, -erwartungen und -wünschen ... 21
7.7 Dienstleistungsinnovationsmanagement ... 22
7.8 Leiten und Lenken der kundenerlebnisbezogenen Prozesse und der Organisationsstruktur ... 25
7.9 Überwachen und Steuern der Service-Excellence bezogenen Tätigkeiten und Ergebnisse ... 27

Literaturhinweise ... 29