

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