

# DIN ISO 23592:2026-02 (D)

## Service Excellence - Grundsätze und Modell (ISO 23592:2021)

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
Nationales Vorwort .....	3
Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich.....	7
2 Normative Verweisungen .....	7
3 Begriffe .....	7
4 Relevanz und Nutzen von Service Excellence.....	9
5 Grundsätze der Service Excellence .....	10
6 Service-Excellence-Modell.....	11
7 Elemente des Service-Excellence-Modells.....	11
7.1 Service-Excellence-Führung und -Strategie.....	11
7.1.1 Service-Excellence-Vision, -Mission und -Strategie.....	11
7.1.2 Anforderungen an Führung und Management .....	13
7.2 Service-Excellence-Kultur und Mitarbeiterengagement .....	15
7.2.1 Service-Excellence-Kultur .....	15
7.2.2 Mitarbeiterengagement .....	17
7.3 Herausragende Kundenerlebnisse schaffen.....	20
7.3.1 Kundenbedürfnisse, -erwartungen und -wünsche verstehen .....	20
7.3.2 Herausragende Kundenerlebnisse gestalten und erneuern .....	22
7.3.3 Dienstleistungsinnovationsmanagement.....	24
7.4 Operational Service Excellence.....	25
7.4.1 Kundenerlebnisbezogene effiziente und effektive Prozesse und Organisationsstrukturen managen .....	25
7.4.2 Service-Excellence-Aktivitäten und -Ergebnisse monitoren.....	27
Literaturhinweise .....	31
<b>Bilder</b>	
Bild 1 — Service-Excellence-Pyramide .....	6
Bild 2 — Ursache-Wirkungskette der Service Excellence.....	9
Bild 3 — Service-Excellence-Modell.....	11