

DIN ISO 23592:2026-02 (D)

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

Inhalt	Seite
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
Bilder	
Bild 1 — Service-Excellence-Pyramide	6
Bild 2 — Ursache-Wirkungskette der Service Excellence.....	9
Bild 3 — Service-Excellence-Modell.....	11