

# 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