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