

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 |