

Dienstleistungsmarketing B2B

**Wer seine Kunden versteht,
vermarktet Dienstleistungen erfolgreich.**

Zweitägiges Intensiv-Seminar

Profilierung am Markt durch Dienstleistungen

Dienstleistung ist der einzige Wirtschaftsbereich, der seit Jahren kontinuierlich und überdurchschnittlich wächst. Hier gibt es aber auch die meisten Insolvenzen. Markterfolg mit Dienstleistungen setzt bedingungslose Kundenorientierung, ein klares Konzept und hoch motivierte Mitarbeiter in der Dienstleistungserbringung voraus. Wie kann das erreicht werden?

Dienstleistungen sind immateriell, binden die Kunden mit ein und werden von Menschen erbracht. Bei der Gestaltung und Vermarktung müssen diese Aspekte gezielt betrachtet und bedacht werden, da sie untrennbar mit dem Produkt „Dienstleistung“ und dem Markenversprechen verbunden sind.

Ihr Nutzen & Inhalte

Das Seminar vermittelt sämtliche Elemente des Marketing-Mixes als Basis für die Konzeption von Dienstleistungen und Services sowie Erfolgsfaktoren für deren Entwicklung und Gestaltung. Sie lernen Voraussetzungen, Ansatzpunkte und Werkzeuge zur erfolgreichen Vermarktung und Optimierung Ihres Angebots kennen. Sie arbeiten an Ihrem aktuellen Fallbeispiel, wobei es um die Ideenfindung sowohl für die Ausgestaltung als auch für die Entwicklung von neuen Dienstleistungen und Services geht.

Profitieren Sie vom praxisorientierten Know-how und den Erfahrungen unserer Experten und erhalten Sie wichtiges Wissen für Ihre erfolgreiche Arbeit.

Inhalte

- Ziele und Anforderungen der Service-Vermarktung
- Kunden verstehen und klassifizieren
- Service- und Dienstleistungsproduktentwicklung – Chance auf Wettbewerbsdifferenzierung
- Der Marketing-Mix für die Service- und Dienstleistungskonzeption
- Dienstleistungskunden gewinnen und binden
- Mitarbeiterqualifikation und -motivation als Schlüssel für den Erfolg

Methoden

- Impulsreferate
- Gruppenarbeiten
- Fallbeispiele
- Nutzung von Checklisten

- **Dauer**
2 Tage
- **Beginn/Ende**
Jeweils 09:00 bis 17:30 Uhr
- **Zielgruppe**
Marketing-, Vertriebs- und Service Manager aus Dienstleistungsunternehmen oder Unternehmen mit bedeutenden Dienstleistungsbereichen, Geschäftsführer, Führungskräfte – branchenübergreifend
- **Unsere Leistungen**
Seminarteilnahme & Networking
Seminarunterlagen
Getränke und Mittagessen
Teilnahmebescheinigung
- **Ihr Investment**
€ 1.860,- zzgl. MwSt.

Information und Anmeldung

ISS International Business School
of Service Management
Dorotheenstraße 29 a
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55
contact@iss-hamburg.de
www.iss-hamburg.de

Stand 20.04.2018.
Änderungen vorbehalten.