ISS INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL OF SERVICE MANAGEMENT

Service Sales – neu Denken!

Kundenbeziehungen zukunftsfähig gestalten

Wert entsteht im Miteinander: Co-Creation als Schlüssel
für Vertrauen, Loyalität und nachhaltige Servicebeziehungen

Zweitägiges Intensiv-Seminar

Die Besonderheit von Service Sales kennen und nutzen

Dienstleistungen lassen sich nicht anfassen, lagern oder demonstrieren – ihr **Wert entsteht** nicht im Moment der Übergabe, sondern im Erleben, **beim Nutzen durch den Kunden**. Umso wichtiger ist es, die Beziehung zum Kunden als Prozess **gemeinsamer Wertschöpfung (Co-Creation)** zu verstehen.

Kunden suchen heute keine standardisierten Angebote mehr, sondern **Lösungen, die sie entlasten, stärken und in ihrer individuellen Situation weiterbringen.** Und sie suchen Partner:innen, die ihre Welt verstehen – und aktiv mit ihnen gestalten.

Ihr Nutzen: Von der Leistung zum erlebbaren Mehrwert

In diesem Seminar erfahren Sie,

- wie Sie **Dienstleistungen als Nutzenversprechen formulieren**,
- wie Sie Ihre Kund:innen als **aktive Mitgestalter:innen** in den Lösungsprozess einbinden,
- wie eine offene und partnerschaftliche Kommunikation zur Basis nachhaltiger Kundenbeziehungen wird
- wie durch kontinuierlichen Dialog tragfähige und loyale Kundenbeziehungen ausgebaut werden und
- welche Rolle Sie als **Trusted Advisor** im Serviceprozess einnehmen können.

Am Ende des Seminars haben Sie einen klaren **Handlungsplan für die Weiterentwicklung Ihrer Servicebeziehungen** – unterstützt durch eine praxisorientierte Toolbox für den Einsatz im Alltag.

Inhalte: Beziehungsgestaltung mit Wirkung

- Vom Anbieter zum **Wertpartner** – Denkweise und Prinzipien der Service-Dominanten Logik
- Kundenbeziehungen differenziert entwickeln: Segmentierung, Reifegradmodelle, Potenziale
- Emotionaler Zugang zu Dienstleistungen: **Verstehen statt Überzeugen**
- **Serviceangebote als Dialogprozess** – wie der Nutzen gemeinsam entsteht für beide Seiten im Co-Creation Prozess
- Die drei Säulen wertschöpfender Dienstleistungsbeziehungen: 1) Kontextverständnis 2) Vertrauen 3) Kontinuität
- Individuelle Maßnahmenplanung: Kundenbindung, Rollenverständnis, Positionierung

Methodik: Mitdenken, Mitmachen, Mitgestalten

- Interaktive Impulse & Austausch zu Best Practise
- Gruppenübungen mit konkreten Kundenszenarien
- Reflexion der eigenen Kundenbeziehungen
- Präsentation & Feedback: Wie klar wird ihr Nutzenversprechen?
- Praxiswerkzeuge zur direkten Anwendung im Tagesgeschäft

- **Dauer**
  2 Tage

- **Beginn/Ende**
  Jeweils 09:00 bis 17:00 Uhr

  Im Seminar wird vermittelt, wie ein neues Miteinander mit Kunden auf Basis der **Service-Dominanten Logik** möglich wird.
  Das „neue Denken und Kommunizieren“ schafft eine Plattform mit Kunden zu einem **kontinuierlichen Nutzenprozess**, der auf Vertrauen, Dialog und gemeinsamen Erfolgen aufbaut.

- **Zielgruppe**:
  Dieses Seminar richtet sich an Personen, die Dienstleistungsbeziehungen aktiv mitgestalten und Kundenpartnerschaften langfristig weiterentwickeln möchten.

- Angesprochen sind insbesondere:
  - Serviceverantwortliche und Fachspezialist:innen
  - Service-Techniker:innen
  - Beratend tätige Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt
  - Sales- und Accountrollen mit Fokus auf Beziehungsmanagement

  Ideal für alle, die in ihrer Rolle nicht nur Leistungen vermitteln, sondern Vertrauen aufbauen, Loyalität fördern und gemeinsam mit Kund:innen erlebbaren Mehrwert und Begeisterung schaffen wollen.

- **Unsere Leistungen**
  Seminarteilnahme & Networking
  Seminarunterlagen
  Getränke und Mittagessen
  Teilnahmebescheinigung

- **Ihr Investment**
  € 2.360 zzgl. MwSt.