



one hour service

One Hour Service

“Whether the company knows it or not, a company is a service-organization that happens to sell products, not a product-making organization that happens to provide service”

Deze interactieve serviceclinic is bedoeld voor marketing, sales en servicemanagers die het belang van service willen (her)ontdekken. En service de plek in hun bedrijfsvoering willen geven die het verdient. In een uur wordt gewerkt aan servicebewustzijn en worden concrete handvatten gegeven om te werken aan service excellence.

De clinic start met ‘serviceyeopeners’ en een service check om het servicebewustzijn wakker schudden. Vervolgens wordt ingezoomd op de makers en brekers van service aan de hand van de ‘serviceberg’.



De samenhang van service drivers wordt helder in de ‘secret of service’. Daarbij wordt de link gemaakt met dieper gelegen wortels van een ‘service spirit’. Afsluitend bieden cases van ‘service excellence organisaties’ praktische handvatten om service concreet te versterken.



One Hour Service is interactief van opzet en wordt afgewisseld met inspirerend filmmateriaal. Het boek ‘De Tao van Service’* kan voor de deelnemers fungeren als service reminder.

* best gewaardeerde managementboek van 2012 op managementboek.nl

seven.nl

seven
CUSTOMER VALUE MANAGEMENT