

Kundenservice 2.0

+ Inhalt

Kundenservice 2.0 erfordert die nahtlose Integration von Online- und Offline-Touchpoints sowie die effiziente Abwicklung von B2B- und B2C-Anfragen. Unternehmen stehen vor der Herausforderung, unterschiedliche Kundenanforderungen zu erfüllen und gleichzeitig die Serviceprozesse zu optimieren.

Im B2B-Bereich liegt der Fokus auf individuellen Geschäftsmodellen und komplexen Bestellprozessen, während im B2C-Bereich Schnelligkeit und reibungslose Abläufe entscheidend sind. Beide Segmente stehen vor steigenden Kundenanforderungen, die mit effizienten Service-Strategien bewältigt werden müssen.

Im Workshop erhalten Sie Einblicke in die zentralen Herausforderungen und praxisnahe Lösungsansätze für einen zukunftsfähigen Kundenservice.

+ Zielgruppe

Geschäftsleitung, Kundenservice, Vertriebsinnen und -außendienst, Key-Account-Management, Retail, eCommerce-Management, Marketing, Unternehmensentwicklung und Organisation

+ Individualisierung

Gemeinsam passen wir die Agenda an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens an – sowohl in der Dauer als auch im Inhalt. Außerdem haben Sie die Wahl, ob Sie die Seminare vor Ort oder bequem online durchführen möchten.

+ Agenda

Begrüßung und Vorstellung

Kundenservice 2.0

- + 360° View Customer: Expectation vs. Experience
- + Gemeinsame Standort-Bestimmung – Kundenservice 2.0
- + Bedeutung, Verbindung und Reichweite für B2B und B2C
- + Anforderungen und Leistungen für einen zeitgemäßen Kundenservice

Kundenservice im operativen Einsatz

- + Passende Services je Lebenszyklus und Touchpoint Customer Journey – wichtig für B2B- und B2C-Kunden
- + Blick in die Zukunft und den Kunden 2.0 mit seinen Erwartungshaltungen

Software-Lösungen für den Kundenservice

- + Customer-Relationship-Management
 - + Potentiale und Ziele eines modernen CRMs
 - + Funktionen und Content eines effektiven CRMs
 - + CRM-Systeme der Branche mit Einblick und Funktionsumfang
 - + Diskussion von Einsatz- und Optimierungsmöglichkeiten für Ihr Unternehmen
- + B2B-Selfserviceportale und B2B-Branchenportale
 - + Potentiale und Einsatzgebiete
 - + Leistungsumfang
 - + Überblick zu Branchenportalen mit Einblick und Funktionsumfang
 - + Diskussion von Einsatz- und Optimierungsmöglichkeiten für Ihr Unternehmen

Feedback und gemeinsamer Austausch

Kontakt

... wir freuen uns auf Ihre Anfrage:

 **Angelina Schock** | Managing Partner
schock@gcs-consulting.de

 **Andreas Franke** | Managing Partner
franke@gcs-consulting.de



Anschrift

GCS Consulting GmbH
Firkenweg 1
85774 München



Fon +49 89 891365 -0



Fax +49 89 891365 -29



E-Mail info@gcs-consulting.de



Website www.gcs-consulting.de