

## **ValueCollege©**

### **„Steigern Sie Ihre Dienstleistungscompetenz?“**

#### **Ausgangslage**

Die Wichtigkeit und Bedeutung von Dienstleistungen sind von der Geschäftsleitung erkannt und als strategisch wichtig bezeichnet worden.

Es bedarf nun der ganzheitlichen Auseinandersetzung mit dem Modell der Dienstleistungscompetenz, um erfolgreich neue oder weitere Dienstleistungen gestalten und umsetzen zu können. Ebenso müssen die Unternehmensziele der Bedeutung der Dienstleistung entsprechen.

Sie wollen sich vom Wettbewerb differenzieren und Alleinstellungsmerkmale schaffen. Sie wollen die notwendige Dienstleistungscompetenz erlangen, neue Kunden gewinnen, die Kundenbindung stärken und damit die Kundenloyalität steigern.

#### **Zielsetzungen**

- Kundenbedürfnisse und Trends erkennen
- Nachfrage mit massgeschneiderten Lösungen schaffen
- Angebote und Marketingmaterial gestalten
- Richtige Verkaufsmethode anwenden
- Erfolgreiche Beantwortung von Ausschreibungen
- Erfolgsmessung

#### **Inhalt der Arbeiten**

- Wissensmanagement aufbauen
- Infrastruktur anpassen
- Personalmanagement begleiten
- Change Management durchführen
- Informationsmanagement entwickeln

#### **Vorgehensweise**

Unser Vorgehensmodell:

ValueCollege ist ein massgeschneidertes Tool. Zusammen mit Ihnen werden die Zielsetzungen und der Projektumfang definiert. Nachfolgend sehen sie mögliche Arbeitsschritte bei der Entwicklung der Dienstleistungscompetenz.

1. Erfolgsposition  
Strategischen Stellenwert des Leistungssystems für Wettbewerbs- und Kundenvorteile bewerten und beurteilen.
2. Segmentierung  
Zielgruppen definieren und deren Bedürfnisse festhalten.
3. Leistungsanalyse und -auswahl  
Aktuelle und potentielle Dienstleistungen für die definierten Zielgruppen analysieren. Leistungssysteme konfigurieren.
4. Leistungsentwicklung  
Entwicklungs-Projekte und Massnahmen für ausgewählte Dienstleistungen entwickeln.
5. Marketing-Instrumente  
Marketing-Mix für wichtigste Leistungs- und Kundenbereiche festlegen.
6. Realisierung und Erfolgskontrolle  
Kosten und Erträge überwachen und Pilotprojekte analysieren.

### **Zeitplan**

Die Anzahl Tageseinsätze werden zusammen einvernehmlich erarbeitet

### **Kosten**

Grundsätzlich werden Tagessätze verrechnet.

### **Rahmenbedingungen**

Sie bestimmen einen Projektleiter, der während dem ValueCollege der Ansprechpartner ist. Seine Aufgaben beziehen sich im Wesentlichen auf eine Unterstützung bei der Beschaffung von Informationen, Kommunikation mit den entsprechenden Bereichen und der Organisation von Meetings und Schulungen.

### **Ihr Mehrwert**

1. Sie erhalten ein massgeschneidertes, markt- und praxisbezogenes Training und Coaching.
2. Sie erhalten eine Dienstleistungscompetenz um Ihre Marktposition zu stärken
3. Mit unserem Verständnis für Kosten, Prozesse, Technologien und langjähriger Erfahrung auf dem Gebiet von Outputmanagement und zugehörigen Dienstleistungen erarbeiten wir zusammen mit Ihnen die erfolgreiche Lösung die rasch und effizient umgesetzt werden kann.
4. Sie kennen die Messkriterien, die für Ihren Erfolg wichtig sind.