



Exzellentes

Dienstleistungs- Marketing

Das Praxis-Seminar mit
Prof. Dr. Christian Blümelhuber

- **Potenziale: Offensive Strategien zur Ausschöpfung von Märkten**
Wie man sich am Markt wirkungsvoll differenziert und nachhaltig positioniert
- **Konzepte: Methoden zur Visualisierung von Dienstleistungen**
Angebote professionell gestalten, USP und Nutzen sichtbar machen
- **Mix: Besonderheiten im Dienstleistungs-Marketing nutzen**
Konzepte, Methoden und Tools für ein effektives und effizientes Marketing
- **Kommunikation: Dienstleistungen innovativ und effektiv vermarkten**
Aktive, interaktive und passive Instrumente der Kommunikation einsetzen

05. – 06. Dezember 2007
03. – 04. Juli 2008

DLS 6/07

Zum Thema / ZfU-Faculty

Dienstleistungs-Marketing

Die Dienstleistungsbranche weist einige Besonderheiten aus, die auch eine spezielle Marketingstrategie erfordern:

- Dienstleistungen können vor Vertragsabschluss nicht abschliessend beurteilt werden
- Dienstleistungen müssen häufig individuell erstellt werden
- Die Interaktion zwischen Kunden und Mitarbeiter steht im Vordergrund

Aus diesen Gründen ist die Bildung von Zufriedenheit und Vertrauen in der Dienstleistungsbranche von grosser Wichtigkeit.

Welche Strategien und Prozesse führen zum Erfolg? Wie können Sie immaterielle Dienstleistungen erlebbar und greifbar machen?

Zielgruppe

- Marketingleiter
- Marketingfachkräfte
- Geschäftsleitungsmitglieder

aus Dienstleistungsunternehmen

Arbeitszeiten

1. Tag: 09.00 - 18.00

2. Tag: 08.30 - 17.30

Mittagessen jeweils von 12.30 - 14.00 Uhr

ZfU-Faculty



Prof. Dr. Christian Blümelhuber

ZfU Core-Faculty; Lehrauftrag für innovatives Marketing, Inhaber des Inbev-Baillet Latour Lehrstuhls für Euromarketing an der Université Libre de Bruxelles. Associate Director des "Center on Global Brand Leadership", Ludwig-Maximilians-Universität, München. In seiner Forschung und in Praxisprojekten beschäftigt er sich u.a. mit Marketing-Innovationen und Zukunftswissen.

Bojan Blecic

ZfU Visiting-Faculty, Verantwortlicher für Customer Experience bei Credit Suisse in Zürich.

2. Praxis-Referent (angefragt)

Praktiker/Leiter Marketing eines renommierten Dienstleistungsunternehmens

Teilnehmerstimmen zu Blümelhuber

« Querdenker! Sensation! »

Gerald Palm
Head of Marketing Alpine
Fischer GmbH, A-Ried/Innkreis

« Beeindruckend, Professionalität pur »

Heinz Gisel
Ltr. Marktfeld Transportation

Ihr Nutzen - warum Sie teilnehmen sollten

- Sie erfahren, wie Sie Dienstleistungen innovativ gestalten, weiterentwickeln und erfolgreich vermarkten.
- Sie reflektieren Ihr Dienstleistungsangebot und -design und können neue Potenziale erkennen und systematisch erschliessen.
- Sie lernen, wie Sie offensive Marketing-Strategien auf Ihr eigenes Unternehmen anwenden und wie Sie sich am Markt proaktiv positionieren und differenzieren

Themenschwerpunkte

Themenschwerpunkte

1. Tag; 09:00 - 18:00

08.30 Begrüssungskaffee

Mix:

Die Besonderheiten im Dienstleistungs-Marketing

■ Konzepte, Methoden und Tools für ein effektives und effizientes Marketing ■ Die vier Perspektiven der Dienstleistung ■ Besonderheiten von Dienstleistungs-Produkten für das Marketing ■ Ein Marketing-Konzept für Dienstleistungen

Potenziale:

Offensive Strategien zur Ausschöpfung von Märkten

Wie man sich am Markt wirkungsvoll differenziert und nachhaltig positioniert ■ Dienstleistungs-Kultur und Dienstleistungs-Strategie ■ Wettbewerbsvorteile durch Abstimmung von Ressourcen und Märkten ■ Offensive Strategien ■ Qualität und Qualitätsmanagement ■ Effizienz- und Produktivitäts-Management ■ No Frills-Strategien: Die Kunst des Weglassens ■ Selektion und Sozialisierung der internen und der externen Faktoren ■ Der Aspekt des Pricing zur Positionierung und Differenzierung von Dienstleistungen am Markt

2. Tag; 08:30 - 17:30

Konzepte:

Methoden zur Visualisierung von Dienstleistungen

■ Angebote professionell gestalten, USP und Nutzen sichtbar machen ■ Dienstleistungs-Design: Angebot gestalten und Prozesse planen ■ Leistungs- und Angebots-Design ■ Wer "designt" die Dienstleistung? ■ Die Value-Chain von Dienstleistungen ■ Methoden zur Visualisierung und Vermarktung des Dienstleistungs-Designs

Kommunikation:

Dienstleistungen innovativ und effektiv vermarkten

■ Aktive, interaktive und passive Instrumente der Kommunikation einsetzen ■ Werbung und Vertrieb ■ Wie man sich im Kopf seiner Kunden verankert ■ Verkauf und Verkäuf der Dienstleistung, Dienstleistung "on Stage": Dienstleistungen erstellen und erleben ■ Customer Experiences: von der Produktion zum Erlebnis der Dienstleistung (Co-Prosuming) ■ Rollen und Aufgaben von Mitarbeitern, Kunden und Umfeld

Best-Practice:

Praxis-Beispiel Dienstleistungs-Marketing

- Voraussetzungen für Topleistungen
- Die Wichtigkeit der Kultur und Strategie
- Dos and Don'ts in der Umsetzung

Referent angefragt

Best-Practice:

Dienstleistungs-Marketing Credit Suisse

- Analyse des Dienstleistungs-Erlebnisses
- Gestaltung des Kundenerlebnisses
- Prozess und Kontrolle sicherstellen

Bojan Blecic

Organisation / Anmeldung

Preis

ZfU-Mitglieder CHF 2490.–/EUR 1555.–
Standardpreis CHF 2680.–/EUR 1976.–

Inbegriffen: Zwei Mittagessen, Pausenerfrischungen und eine ausführliche Seminardokumentation.

Besuchen mehrere Personen des gleichen Unternehmens denselben Seminartermin, erhält jeder weitere Teilnehmer **15% Ermässigung**.

Annullation: Gemäss AGB (www.zfu.ch/agb)

ZfU-Alumni: An dieser Veranstaltung werden bis zu 100 Weiterbildungs-Credits angerechnet (**1 Credit = 1 CHF**).

Ihr Weiterbildungscredit-Saldo finden Sie auf www.myzfu.ch!

Veranstaltungsort

Courtyard by Marriott
CH-8050 Zürich
Tel. +41 44 564 04 04
www.marriott.com/property/propertypage/zrhcy

Transfer: PW: 30min. ab Zürich / ÖV: 15min. ab Zürich Airport
Zimmerpreise: ab CHF 189.–/EUR 122.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer zu unseren Spezialkonditionen.

Beratung / Kontakt

Sonja Roos, lic.oec.publ., Program Director
Kompetenz-Zentrum Marketing & Vertrieb
Tel. +41 44 722 85 20, sonja.roos@zfu.ch

Standardliteratur

Ergänzend zum Seminar empfiehlt die Faculty des ZfU folgende Fachliteratur:

**Titel: Dienstleistungsmarketing:
Grundlagen - Konzepte - Methoden.**

Autor: Heribert Meffert, Manfred Bruhn
ISBN: 978-3-8349-0116-3
Verlag: Gabler

Das Buch können Sie über den ZfU-Buchshop (Tel. +41 44 722 85 44) bestellen.

Massgeschneidert Lernen

Dieses Seminar, aber auch andere Management-Themen, erarbeiten wir massgeschneidert auf die Bedürfnisse Ihrer Firma.

Volker Stadlmüller und Patrick Meyer beraten Sie kompetent bei der Planung Ihrer internen Bildungs-Massnahmen.

Tel. +41 44 722 85 85; info@zfu.ch

Anmeldung Exzellentes Dienstleistungs-Marketing

So geht's am schnellsten: **Visitenkarte** anheften & faxen: **+41 44 722 85 86**
oder via Internet: www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/dlst.htm

<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau	Name/Vorname
Firma	
Telefon/Fax	E-Mail
Funktion/ Abteilung	
Strasse/ Postfach	Dies ist <input type="checkbox"/> Firmenadresse <input type="checkbox"/> Privatadresse
Land/PLZ/Ort	

Datum – Ich nehme an folgendem Datum teil:

05. – 06. Dezember 2007 03. – 04. Juli 2008

Hotelzimmer-Reservation

EZ / DZ von bis