

EINLADUNG



KMU –Seminar 4.0



MARKETINGKONZEPT, STATIONÄRER HANDEL & E-COMMERCE: ERFOLGREICHES SERVICE DESIGN

Nicht zuletzt unter dem neuen LockDown boomt der Markt für E-Commerce. Der Handel wird stetig digitaler und die Konkurrenz globaler. Dazu kommt ein verändertes Kunden- & Kaufverhalten der Bevölkerung, Geld wird teils bedachter ausgegeben. Die Zeiten, in denen man also den Zustand „Servicewüste Deutschland“ belächeln konnte, sind vorbei. Es gilt: Ist dein Service bescheiden und dein Kundenerlebnis eher mangelhaft, stehen die Chancen sich am Markt weiterhin zu behaupten schlecht. Eine vielversprechende Option sich für die kommenden Tage zu rüsten, bietet hier die Beschäftigung mit gutem Service Design und dem eigenen Kunden. Ein typisches Beispiel sind Online-Streaming-Angebote: Einige Anbieter haben erkannt, dass sich das Kundenverhalten geändert hat und haben Ihren Service disruptiv angepasst. Die Videotheken sind verschwunden – Streamingdienste wachsen. Das hat nichts mit dem Kernprodukt an und für sich zu tun. Denn ein spannender Sciencefiction-Film ist stets derselbe Film, egal wo man ihn ansieht. Bei manchen Online-Anbietern fühlt es sich eben nur bequemer & innovativer an, denn es läuft alles so, wie man es sich wünscht. Und das nennt man Service Design.

In einer dreiteiligen Seminarreihe gehen wir dieser Entwicklung im stationären Handel sowie E-Commerce nach und füllen diese mit praktischen Beispielen.

DER KUNDE IM ZENTRUM

Einführung ins Customer Experience Management, Customer-Journey definieren
Touchpoint Mapping als Grundlage für guten Service

Referenten: **Adrian Maier**, Inventive Sales Consulting, **Dr. André Haller**, Hochschullehrer für Marketing & Kommunikationsmanagement, Digital Marketing (FH Kufstein Tirol)

[Anmeldungslink](#) | Ort: HSS digital | Zeit: Dienstag, 08. Dez. 2020 | 20.15 bis 21.55 Uhr | Log-in ab 20.00 Uhr

DURCH DATEN OBJEKTIV HANDELN

Messung von Customer Experience, Persona-Konzeption, Service Design: Vom Test zur Idee zur Umsetzung zum zufriedenen, zahlenden Kunden

Referenten: **Dr. André Haller**, **Adrian Maier**

[Anmeldungslink](#) | Ort: HSS digital | Zeit: Freitag, 11. Dez. 2020 | 14.00 bis 16.00 Uhr | Log-in ab 13.50 Uhr

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Best-Practice-Beispiele im Customer Experience Management, analoge und digitale Strategien und Anwendungen, „Was 5 Sterne Service in der Gastronomie bedeutet“

Referenten: **Adrian Maier**, **Dr. André Haller**

[Anmeldungslink](#) | Ort: HSS digital | Zeit: Mittwoch, 16. Dez. 2020 | 20.15 bis 21.55 Uhr | Log-in ab 20.00 Uhr

Projekt Nr. 320/0302/771, 772, 773 (chronologisch)

Bei Rückfragen: Sarah Hagedorn: Tel. (089) 12 58-342 | Konrad Teichert (Referatsleiter): Tel. (089) 12 58-205, E-Mail: ref0302@hss.de | Referat Wirtschaft und Soziales, Institut für Politische Bildung.

Online-Seminar-Hinweise befinden sich auf der nächsten Seite

Hanns-Seidel-Stiftung e.V. | Postfach 19 08 46 | 80608 München
Vorsitzender: Markus Ferber, MdEP | Generalsekretär: Oliver Jörg

EINLADUNG



Unsere Online-Seminarhinweise

- Technische Mindestanforderungen sind PC oder Mobile Device mit Lautsprecherfunktion.
- Eine Anmeldung ist aus organisatorischen Gründen in der Regel nur bis einem Tag vor Veranstaltungsbeginn möglich (soweit eine vorher festgelegte max. Teilnehmerzahl nicht erreicht wurde). Wenn der Status des Seminars auf „ausgebucht“ gesetzt ist, können wir aus organisatorischen Gründen keine weiteren Anmeldungen zu lassen.
- Eine Videoübertragung der Teilnehmer ist nicht vorgesehen. Das Online-Seminar wird nicht gespeichert. Eine Aufnahme des Online-Seminars ist untersagt.
- Das Online-Seminar verwendet das Programm **Webex**.
- Wir senden Ihnen rechtzeitig einen **Zugangslink** zu. Dies kann von von zwei Tagen vorher bis wenige Stunden vor Seminarbeginn variieren, abhängig vom Seminarbeginn, Wochentag und weiteren Rahmenbedingungen.
- Sollten Sie die **Zugangsdaten** ca. 2 Stunden vor Seminarbeginn noch **nicht erhalten haben**, dann bitte wenden Sie sich rechtzeitig an Frau Hagedorn unter der 089 1258 342 oder Herrn Teichert unter der 089 1258 205.
- Der Zugangslink enthält ein client-Programm, welches heruntergeladen und ausgeführt bzw. auf Ihren PC installiert werden muss. Dies ist notwendig, um eine sichere Verbindung zum virtuellen Online-Seminarraum herzustellen. Bitte prüfen Sie vorab, ob dies technisch möglich ist. i.d.R ist auch eine Anwendung in einem Browserfenster möglich.
- Bei Smartphonennutzung muss die entsprechende App verwendet und die mitgesandte Raum-ID eingegeben werden.
- Bitte melden Sie sich mit Ihrem Namen im Online-Seminar an, damit wir Ihre Anmeldung mit der Teilnahmeliste vergleichen können.
- Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen (insbes. Bundesdatenschutzgesetz/ Datenschutz-Grundverordnung). Für die Software übernimmt die HSS keine Haftung.
- Die geltenden Datenschutzrichtlinien von Webex finden Sie unter <https://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-center/gdpr.html>.finden Sie unter <https://www.logmeininc.com/de/legal/privacy>.