

Umsatzsteigerung & Kundenorientierung

Ziele

- Es sind Lösungsansätze entwickelt, um
 - Serviceprozesse an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten.
 - die Marktdurchdringung bestimmter Produkte zu erhöhen.
- Challenge:
 - Wie können wir es als Team schaffen, einen zukunftsfähigen Service & Support (neu) zu gestalten?
 - Wie können wir es als Team schaffen, dass unsere Produkte noch besser am Markt platziert werden?

Auftraggeber: Führungskraft

Teilnehmerkreis: Team Service & Support; Team Produktverantwortung

Anzahl Teilnehmer: 9

Dauer: 1 Tag

Zentrale Methode: Design Thinking

Agenda:

1	Begrüßung
2	Einführung in die Methode
3	Herausforderungen für die zukünftige Arbeit sammeln
4	Ideen zu Challenge-Fragen entwickeln, clustern
5	Kunden identifizieren
6	Kunden als prototypischen Vertreter beschreiben
7	Ideen zu Challenge-Fragen weiter entwickeln
8	Pause
9	Spiel zum Thema „Vorteil interdisziplinärer Teams“
10	Prototypen entwickeln
11	Prototypen präsentieren
12	Verabredungen treffen
13	Feedback geben
14	Abschluss