

# GANZHEITLICHE SALES & SERVICE EXCELLENCE IM UNTERNEHMEN VERANKERN

TRANSFORMATION. INTEGRATION. NACHHALTIGE WIRKUNG.

Dieses 3-Tages-Training vermittelt, wie Sales & Service Excellence nicht als Einzelmaßnahme, sondern als ganzheitlicher Ansatz in Strategie, Prozesse, Führung und Kultur integriert und nachhaltig im Unternehmen verankert wird.

 3-TAGES-TRAINING



## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aus Vertrieb und Service, Bereichsleiterinnen und -leiter, Projektverantwortliche sowie Entscheidungsträger, die Sales & Service Excellence ganzheitlich im Unternehmen etablieren und steuern möchten.



## LERNZIELE

Die Teilnehmenden ...

- verstehen Sales & Service Excellence als strategischen Erfolgsfaktor und Wettbewerbsvorteil.
- entwickeln ein ganzheitliches Verständnis für die Integration in Strategie, Prozesse, Führung und Kultur.
- analysieren den aktuellen Reifegrad und identifizieren Hebel zur Weiterentwicklung.
- gestalten kundenorientierte Prozesse entlang der gesamten Customer Journey.
- stärken Führung, Zusammenarbeit und Verantwortungsbewusstsein auf allen Ebenen.
- entwickeln ein wirksames Umsetzungskonzept und Steuerungsmodell.
- verankern Sales & Service Excellence nachhaltig in der Unternehmenskultur.
- sichern messbare Ergebnisse und kontinuierliche Weiterentwicklung.

## THEMENÜBERSICHT



Sales & Service Excellence als strategischer Erfolgsfaktor



Die 5 Elemente des FinOptima Sales & Service Excellence Modells



Analyse des aktuellen Reifegrads und Handlungsfelder identifizieren



Kundenorientierte Prozesse entlang der Customer Journey gestalten



Führung und Zusammenarbeit wirksam ausrichten



Kulturentwicklung: Werte, Haltung und Verhalten verankern



Umsetzungsplan entwickeln und Prioritäten setzen



Erfolg messen, steuern und kontinuierlich verbessern



Excellence wird nicht verordnet – sie wird gelebt. Wir helfen Ihnen, sie strategisch zu verankern und nachhaltig wirksam zu machen.



## METHODIK

Impulsvorträge, Best Practice, Gruppenarbeiten, Prozessanalysen, Praxisfälle, Diskussionen und Umsetzungsplanung.



**SALES & SERVICE EXCELLENCE ACADEMY**

by FinOptima