



© Maksim Samstjuk & MH - Fotolia.com

*Wir nehmen Ihr Servicegeschäft unter die Lupe!  
Zwei Mitarbeiter des Fraunhofer IAO analysieren und bewerten eine Woche lang Ihren Servicebereich.*

*Der Festpreis für den Service-Check beträgt  
10 000 € zzgl. USt. und Reiseaufwand.*

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Ansprechpartner

Dipl.-Wirt.-Ing. (FH) Marc Münster  
Telefon +49 711 970-2198  
marc.muenster@iao.fraunhofer.de

Dipl.-Wirt.-Ing. Thomas Meiren  
Telefon +49 711 970-5116  
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)  
[www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de)

## SERVICE-CHECK FÜR PRODUZIERENDE UNTERNEHMEN

### Zielsetzung

Für produzierende Unternehmen gewinnt das Servicegeschäft zunehmend an Bedeutung. Allerdings nutzen viele Betriebe das bestehende Potenzial bei Weitem noch nicht aus.

Das Fraunhofer IAO beschäftigt sich bereits seit Anfang der 90er Jahre mit dem Management von Services und der Entwicklung neuer Leistungsangebote. Lassen Sie Ihr Unternehmen von unserem Erfahrungsschatz profitieren und das Potenzial Ihres Servicegeschäfts besser nutzen!

Wir führen bei Ihnen vor Ort eine detaillierte Analyse Ihres Servicebereichs durch. Dabei werden die folgenden Themenfelder systematisch untersucht:

- Aufbau und Struktur des Serviceangebots,
- Gestaltung von Serviceprozessen,

- Kunden-Mitarbeiter-Kommunikation
- Bedarf an neuen Serviceangeboten.

Als Ergebnis werden Stärken und Schwächen aufgedeckt, Handlungsbedarfe ermittelt und Empfehlungen ausgearbeitet.

### Vorgehensweise

Um ein möglichst umfassendes und realistisches Bild Ihres Servicegeschäfts zu erhalten, beinhaltet der Service-Check folgende Aktivitäten:

- Interviews mit Führungskräften,
- Workshops zu Servicethemen,
- Vor-Ort-Beobachtungen,
- Vergleich mit anderen Unternehmen,
- Analyse und Auswertung des Service-Checks sowie die Ausarbeitung von Handlungsempfehlungen.