

Self Service

Die Zukunft des Kundenservice: Erfolgreicher Self-Service im Einzelhandel und Dienstleistungsbereich

Erste Durchführung des Webinars:

21.06.2023 | 08:00 – 09:00 Uhr

Zweite Durchführung des Webinars:

28.06.2023 | 20:00 – 21:00 Uhr



Die digitale Selbstbedienung (Self-Service) im Handel und darüber hinaus verändert die Konsumwelt. Eigenes Einchecken, Online-Konfigurieren oder die Kommunikation mit Chatbots gehören in vielen Bereichen zum Alltag. Die Aufforderung "Bitte selber machen!" wird auch an Ladenkassen und Fast-Food-Theken zur Pflicht für die Verbraucher. Inwieweit können Unternehmen Ihre (Service-) Prozesse an die Konsumenten auslagern? Ist dies ein Mittel, um dem gestiegenen Kostendruck und dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken oder stärkt der Einsatz von Self-Services als Kundenkontaktpunkt auch die Kundenbindung und bringt Vorteile für den Kunden? In diesem Webinar erfahren Sie, wie Unternehmen im Dienstleistungsbereich und vor allem der Einzelhandel von der Implementierung effektiver Self-Service-Lösungen profitieren können.

Datum

21.06.2023 | 08:00-09:00 Uhr

Veranstaltungsort

Online per Webex

Meeting-ID: 2730 476 3613

Webinar-Passwort: 7QAeZ6i8cRZ

Gerne schicken wir Ihnen den Link zur Einwahl per E-Mail zu.

Anmeldung

Anmelden können Sie sich per E-Mail an handel-innovativ@htwg-konstanz.de. Auch eine Teilnahme ohne Anmeldung ist möglich. Die Teilnahme ist kostenfrei.

Ansprechpartner

Julian Kemmer

E-Mail: j.kemmer@htwg-konstanz.de

Inhalt

In diesem Webinar werden wir verschiedene Aspekte des Customer Self-Service beleuchten. Wir werden aufzeigen, welche Vorteile Self-Services für Unternehmen und Kunden bringen und wie sie erfolgreich eingesetzt werden können. Anhand einer von Handel innovativ durchgeführten Verbraucherstudie und praxisnaher Einblicke in erfolgreiche Implementierungen und Best-Practice-Beispiele aus verschiedenen Dienstleistungssektoren erhalten Sie einen Einblick in die Welt von Customer Self-Service.

Referent: **Simon Oed**

Projektmitarbeiter Handel innovativ
an der HTWG Konstanz

Programm

- 08:00 Uhr **Begrüßung**
- 08:10 Uhr **Vorstellung des Projekts Handel innovativ**
- 08:15 Uhr: **Vortrag „Die Zukunft des Kundenservice: Erfolgreicher Self-Service im Einzelhandel und Dienstleistungsbereich.“**
- 08:45 Uhr **Gemeinsame Diskussionsrunde**
- 09:00 Uhr **Ende der Veranstaltung**



HANDEL
innovativ

**H
T
W
G**

Hochschule Konstanz
Technik, Wirtschaft und Gestaltung

Das Projekt „Digitalisierung und Innovation im stationären Handel“ (Handel innovativ) wird vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg gefördert.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

Die digitale Selbstbedienung (Self-Service) im Handel und darüber hinaus verändert die Konsumwelt. Eigenes Einchecken, Online-Konfigurieren oder die Kommunikation mit Chatbots gehören in vielen Bereichen zum Alltag. Die Aufforderung "Bitte selber machen!" wird auch an Ladenkassen und Fast-Food-Theken zur Pflicht für die Verbraucher. Inwieweit können Unternehmen Ihre (Service-) Prozesse an die Konsumenten auslagern? Ist dies ein Mittel, um dem gestiegenen Kostendruck und dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken oder stärkt der Einsatz von Self-Services als Kundenkontaktpunkt auch die Kundenbindung und bringt Vorteile für den Kunden? In diesem Webinar erfahren Sie, wie Unternehmen im Dienstleistungsbereich und vor allem der Einzelhandel von der Implementierung effektiver Self-Service-Lösungen profitieren können.

Datum

28.06.2023 | 20:00-21:00 Uhr

Veranstaltungsort

Online per Webex

Meeting-ID: 2731 936 5410

Webinar-Passwort: gM5QKpmw9K3

Gerne schicken wir Ihnen den Link zur Einwahl per E-Mail zu.

Anmeldung

Anmelden können Sie sich per E-Mail an handel-innovativ@htwg-konstanz.de. Auch eine Teilnahme ohne Anmeldung ist möglich. Die Teilnahme ist kostenfrei.

Ansprechpartner

Julian Kemmer

E-Mail: j.kemmer@htwg-konstanz.de

Inhalt

In diesem Webinar werden wir verschiedene Aspekte des Customer Self-Service beleuchten. Wir werden aufzeigen, welche Vorteile Self-Services für Unternehmen und Kunden bringen und wie sie erfolgreich eingesetzt werden können. Anhand einer von Handel innovativ durchgeführten Verbraucherstudie und praxisnaher Einblicke in erfolgreiche Implementierungen und Best-Practice-Beispiele aus verschiedenen Dienstleistungssektoren erhalten Sie einen Einblick in die Welt von Customer Self-Service.

Referent: **Simon Oed**

Projektmitarbeiter Handel innovativ
an der HTWG Konstanz

Programm

20:00 Uhr **Begrüßung**

20:10 Uhr **Vorstellung des Projekts Handel innovativ**

20:15 Uhr: **Vortrag „Die Zukunft des Kundenservice: Erfolgreicher Self-Service im Einzelhandel und Dienstleistungsbereich.“**

20:45 Uhr **Gemeinsame Diskussionsrunde**

21:00 Uhr **Ende der Veranstaltung**



H
T
W
G

Hochschule Konstanz
Technik, Wirtschaft und Gestaltung

Das Projekt „Digitalisierung und Innovation im stationären Handel“ (Handel innovativ) wird vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg gefördert.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS