

Prof. Dr. Falk Hecker

Crashkurs Service-Exzellenz

**Sondervorlesung zur Neuerscheinung der gleichnamigen Buchveröffentlichung
am Mittwoch, 27. November 2019 von 17.30 – 19.00 Uhr in D-008 (Audimax)**

Service ist die Daseinsberechtigung für jedes erfolgreiche Handelsunternehmen im digitalen Zeitalter. Der Onlinehandel nimmt zwar stetig zu, auf der anderen Seite gibt es jedoch die Parallelentwicklung, dass Kunden bereit sind, für guten Service auch gutes Geld auszugeben. Wir Menschen lieben es geradezu, wenn der Service exzellent ist.

Das Einkaufen wird durch das Internet immer anonym und der persönliche Kundenkontakt seltener. Wenn dann jedoch Verkäufer und Kunde persönlich aufeinandertreffen, ist das die große Chance, sich mit herausragendem Service von Onlineanbietern abzugrenzen. Ware ist austauschbar - Menschen, die außergewöhnlichen Service bieten, dagegen nicht.

Im Rahmen der Sondervorlesung werden in Anlehnung an die gleichnamige Buchveröffentlichung eine Fülle von Beispielen und Techniken aufgezeigt, wie man sich durch Service positionieren und von Mitbewerbern abheben kann.

Wer exzellenten Service bietet, entwickelt sich im Übrigen auch persönlich auch zu einem „besseren“ Menschen - beruflich oder privat - und ist im Allgemeinen sehr beliebt. Denn wie heißt es so schön: „Man kann keine Rosen verschenken, ohne dass ein bisschen Duft an den eigenen Händen haften bleibt!“

Der Referent und Autor

Prof. Dr. Falk Hecker ist Diplomkaufmann und seit über 20 Jahren im Autoteile- und Servicemarkt tätig. Er ist Mitbegründer und Vorsitzender des Aufsichtsrates der AUTOPLUS AG, Wolfsburg, sowie Lehrbeauftragter und Honorarprofessor an der Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften am Campus Wolfsburg mit dem Schwerpunkt Unternehmensführung in der Automobilwirtschaft sowie Wirtschafts- und Unternehmensethik.