

## Kom til et spændende og meget tankevækkende foredrag med Søren Bechmann

Hvad er en serviceydelse i virkeligheden - og hvilke "konsekvenser" har det i forhold til de brugere og forbrugere, der udsættes for serviceydelserne? Og hvad betyder det for de private og offentlige virksomheder, der tilbyder og leverer serviceydelserne?

Søren kommer omkring hvad servicedesign er og hvad disciplinen kan bruges til. Foredraget indeholder helt konkrete anvisninger på, hvordan man kan arbejde med at forbedre eksisterende serviceydelser såvel som at udvikle nye. Og det beskrives hvordan virksomheder skal være opmærksomme på, at ALT kommunikerer og at det langt fra er sikkert, at det er den kommercielle kommunikation, der kommunikerer mest eller bedst.

### Det får du ud af at deltage

Dette arrangement giver dig inspiration og metoder til, hvordan du kommer videre og seriøst arbejder med at forbedre din virksomheds serviceniveau.



<b>Dato:</b>	23. april 2013
<b>Tid:</b>	Kl. 13:00
<b>Sted:</b>	Hos DFM, Borgergade 111, 1300 København K
<b>Pris:</b>	DFM medlemmer: 800,- eksl. moms Ikke medlemmer: 1.050,- eksl. moms
<b>Tilmelding:</b>	<a href="#">Via dette link</a>

### Om Søren Bechmann

Søren Bechmann er forfatter, foredragsholder, konsulent og kommunikationsrådgiver. Han har igennem en lang karriere i erhvervslivet beskæftiget sig med service og servicevirksomheder. Både som direktør og medejer i virksomheder, der ikke havde andet på hylderne end netop serviceydelser.

Han er forfatter til "Service er marketing" (Gyldendal Business 2012) og til den første danske bog om servicedesign, der også hedder "Servicedesign" og som udkom i begyndelsen af 2010. Han har derudover skrevet bøgerne "Kampagner" og "Account Handling 1.0".

Vi glæder os til at se dig

Med venlig hilsen DFM netværk