

Manfred Bruhn
Servicequalität

Konzepte und Instrumente für eine perfekte
Dienstleistung

Ist Deutschland eine Servicewüste? Eine hohe Servicequalität ist für alle Unternehmen von zentraler Bedeutung und kann einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil darstellen.

Dennoch stoßen Unternehmen immer wieder an Grenzen bei ihren Bemühungen um eine hohe Servicequalität. Dafür gibt es drei Ursachen:

- Fehlende strategische Einbettung im Unternehmen
- Umsetzungsprobleme
- Unklarheit über die Erwartungen zu Serviceleistungen aus Kundensicht.

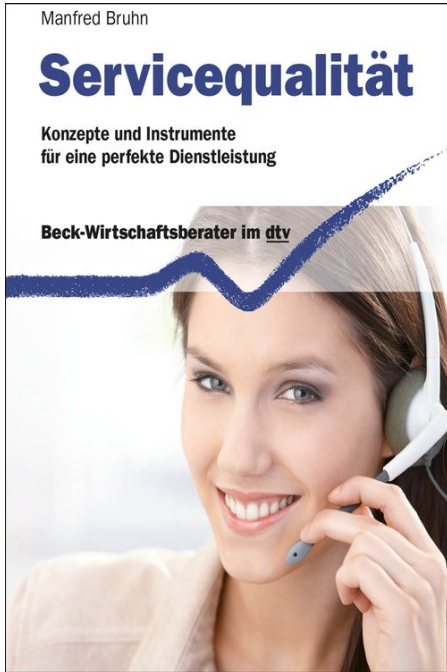
Inhalt

1. Servicequalität als Wettbewerbsvorteil
2. Verständnis von Kundenservice und Servicequalität
3. Bausteine eines Qualitätsmanagements
4. Analyse: Messung der Servicequalität aus Kundensicht
5. Planung: Maßnahmen zur Sicherstellung der Servicequalität
6. Umsetzung: Schaffung der internen Voraussetzungen
7. Kontrolle: Kontinuierliche Performance-Messungen
8. Hilfestellungen für ein Qualitätsmanagement für Kundenservice

Autor*in

Manfred Bruhn

Prof. Dr. Manfred Bruhn lehrt Marketing und Unternehmensführung an der Universität Basel. Er ist Autor zahlreicher Publikationen zu Strategischer Unternehmensführung, Dienstleistungsmanagement, Relationship Marketing, Kommunikationspolitik, Markenpolitik, Qualitätsmanagement und Internem Marketing.



Manfred Bruhn
Servicequalität
Konzepte und Instrumente für
eine perfekte Dienstleistung

315 Seiten

ISBN: 978-3-423-50932-9

EUR 16,90 [DE]

EUR 17,40 [AT]

ET 1. Juli 2013

Autor*in Manfred Bruhn bei dtv

- Servicequalität, Taschenbuch, ISBN: 978-3-423-50932-9
- Kundenorientierung, Taschenbuch, ISBN: 978-3-423-50950-3