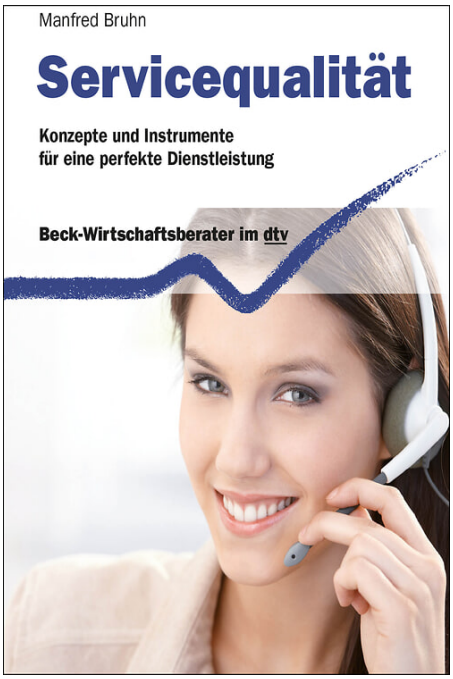


Prof. Dr. Manfred Bruhn
Servicequalität
Konzepte und Instrumente für eine perfekte Dienstleistung

326 Seiten

ISBN: 978-3-423-50932-9
EUR 16,90 [DE]
EUR 17,40 [AT]
ET 1. Juli 2013
Format : 12,4 x 19,1 cm

Prof. Dr. Manfred Bruhn

Servicequalität

Konzepte und Instrumente für eine perfekte Dienstleistung

Zum Buch 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. Aber vielfach fehlt es an den entsprechenden Konzepten, Methoden und Instrumenten, um die Kundenerwartungen zu erkennen und durch eine perfekte Servicequalität zu erfüllen. Inhalt: * Erfolgsfaktor Servicequalität * Verständnis von Dienstleistungen und Servicequalität * Bausteine eines Qualitätsmanagements * Analyse: Messung der Servicequalität * Planung: Maßnahmen zur Sicherstellung der Servicequalität * Umsetzung: Schaffung der internen Voraussetzungen * Kontrolle: Kontinuierliche Performance-Messungen Zum Autor Prof. Dr. Manfred Bruhn ist Professor für Marketing und Unternehmensführung an der Universität Basel sowie Honorarprofessor an der Technischen Universität München und ist einer der wenigen auch international beachteten deutschsprachigen Marketingwissenschaftler. Er ist Autor des Bandes dtv 50808 Kundenorientierung.

Autor*in

Prof. Dr. Manfred Bruhn

dtv Verlagsgesellschaft mbH & Co.KG
Tumblingerstraße 21
80337 München

Autor*in Prof. Dr. Manfred Bruhn bei dtv

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

dtv Verlagsgesellschaft mbH & Co.KG
Tumblingerstraße 21
80337 München