

Service Trends 2010!

Online-Umfrage
November/Dezember 2009

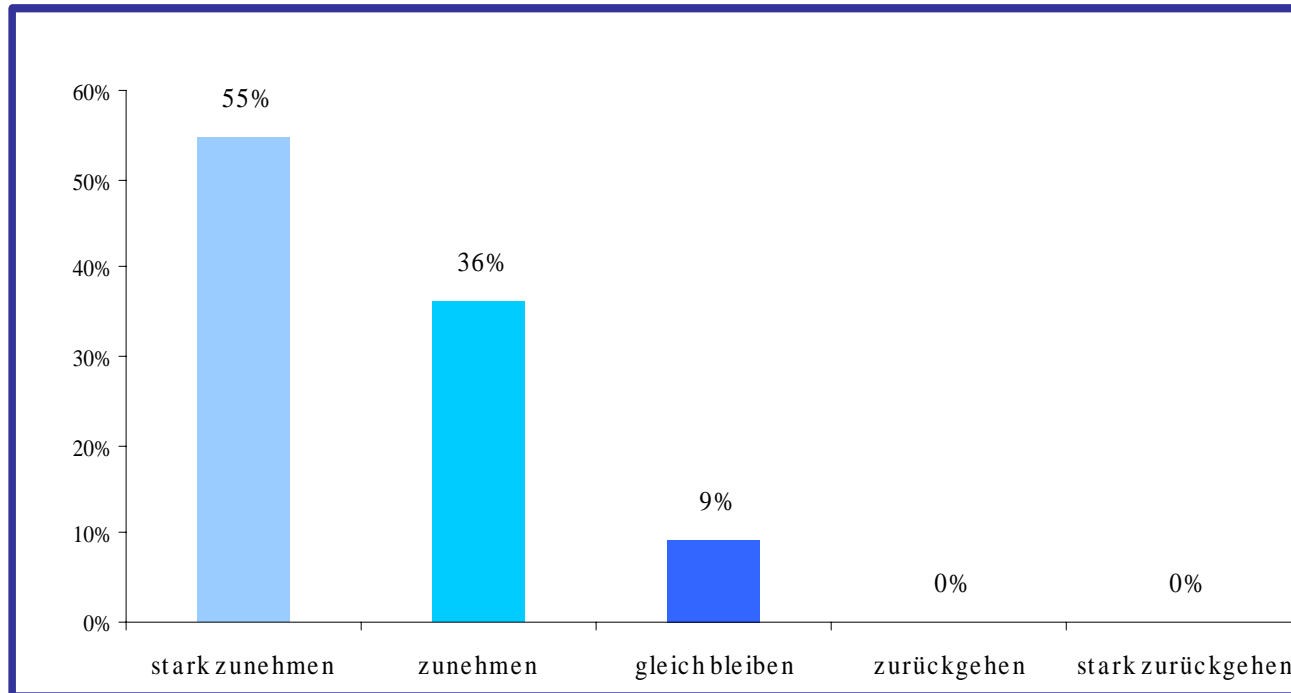
X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

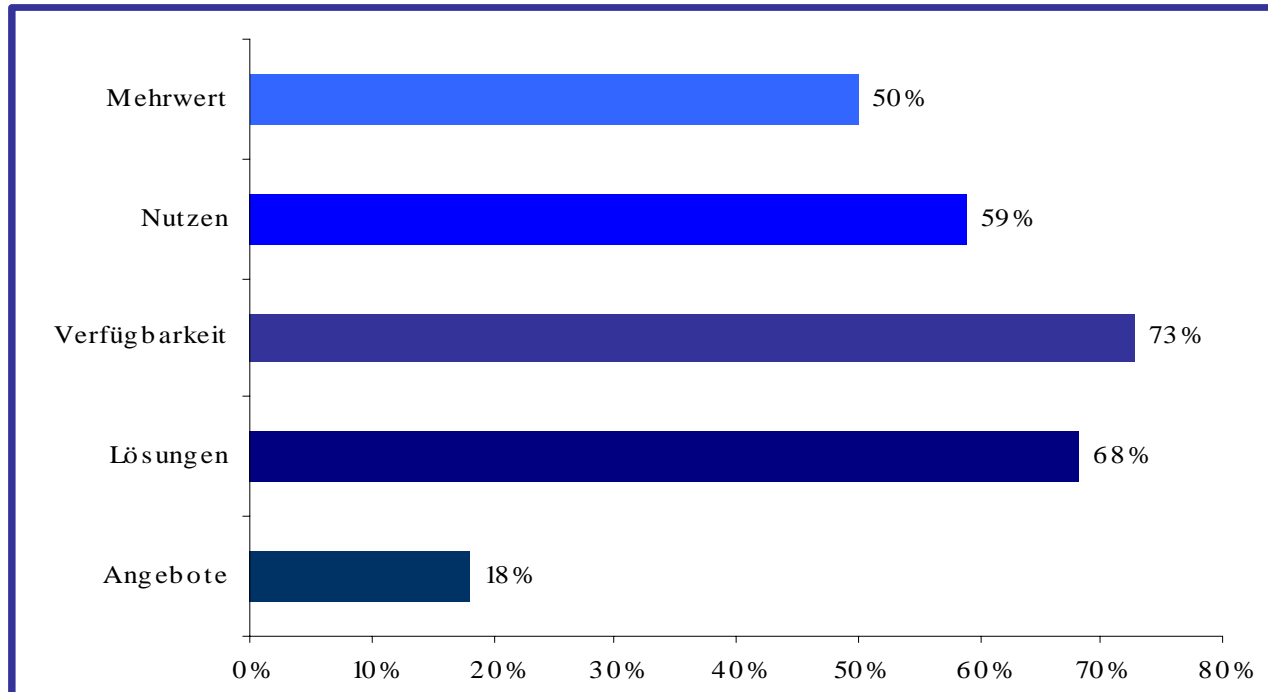
Internet: www.DieServiceForscher.de

Wie wird sich die Bedeutung des Service entwickeln?



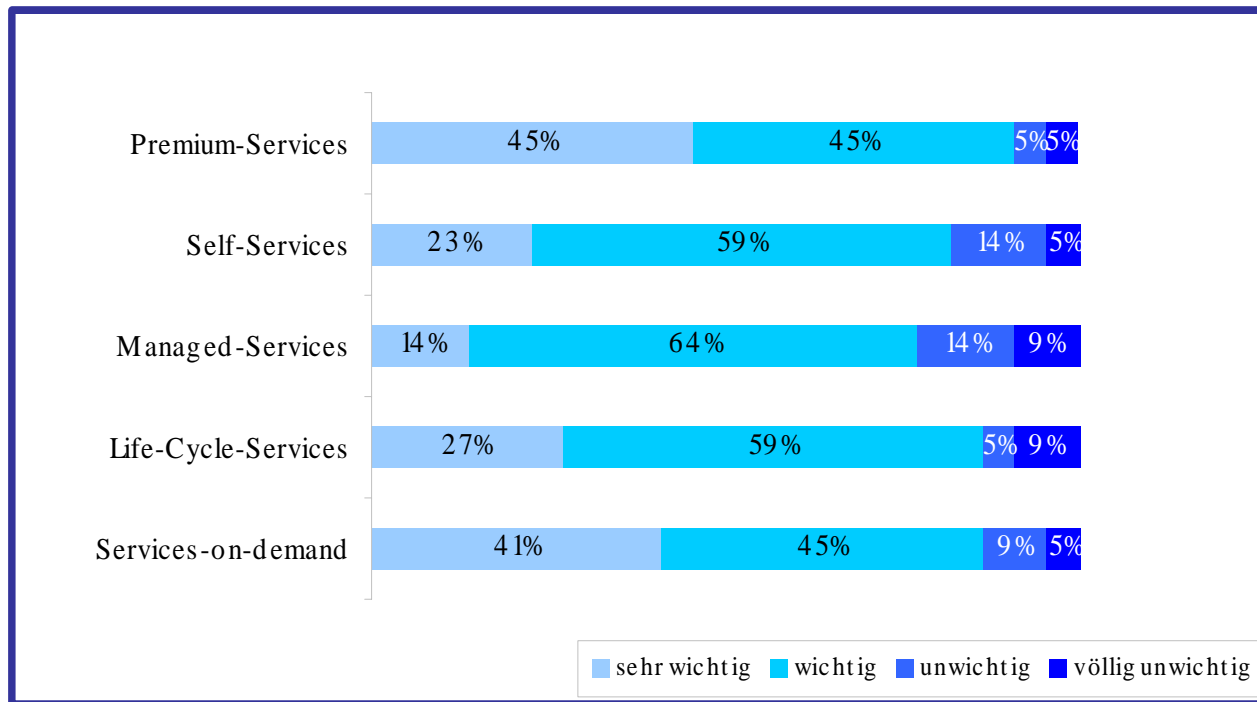
Stichprobe = 110

Was steht für Kunden zukünftig im Service im Vordergrund?



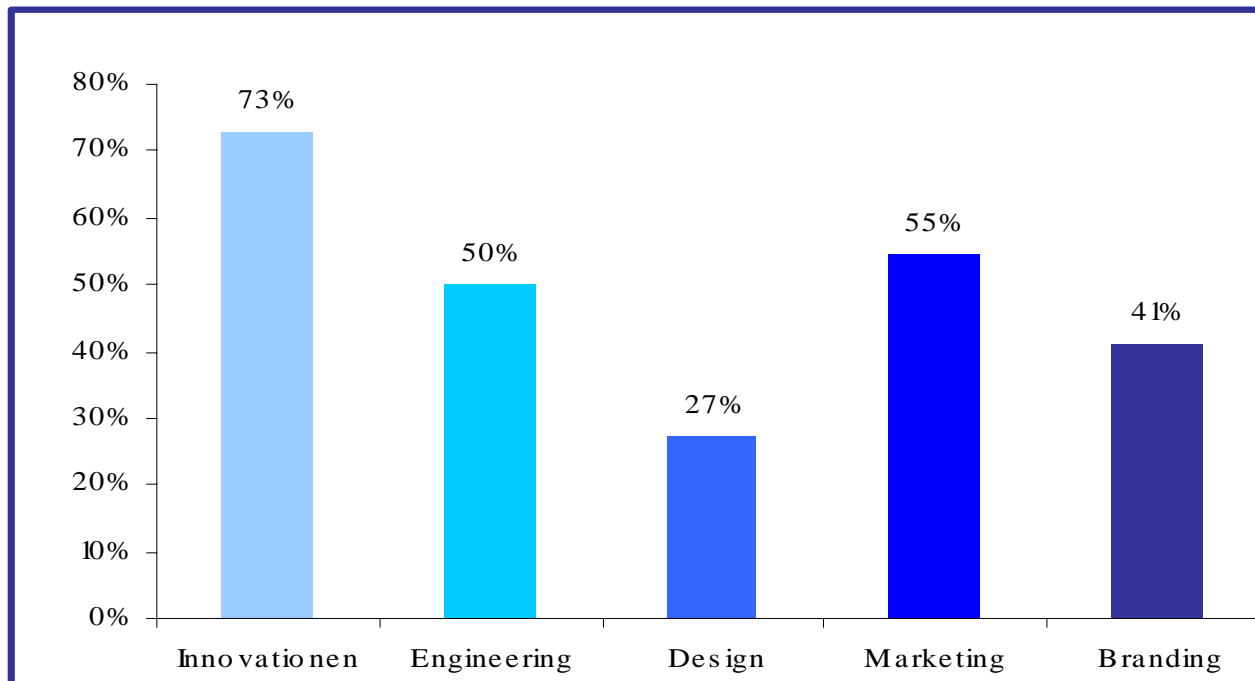
Stichprobe = 110, Mehrfachnennungen

Wie wichtig werden dabei bestimmte Serviceprodukte sein?



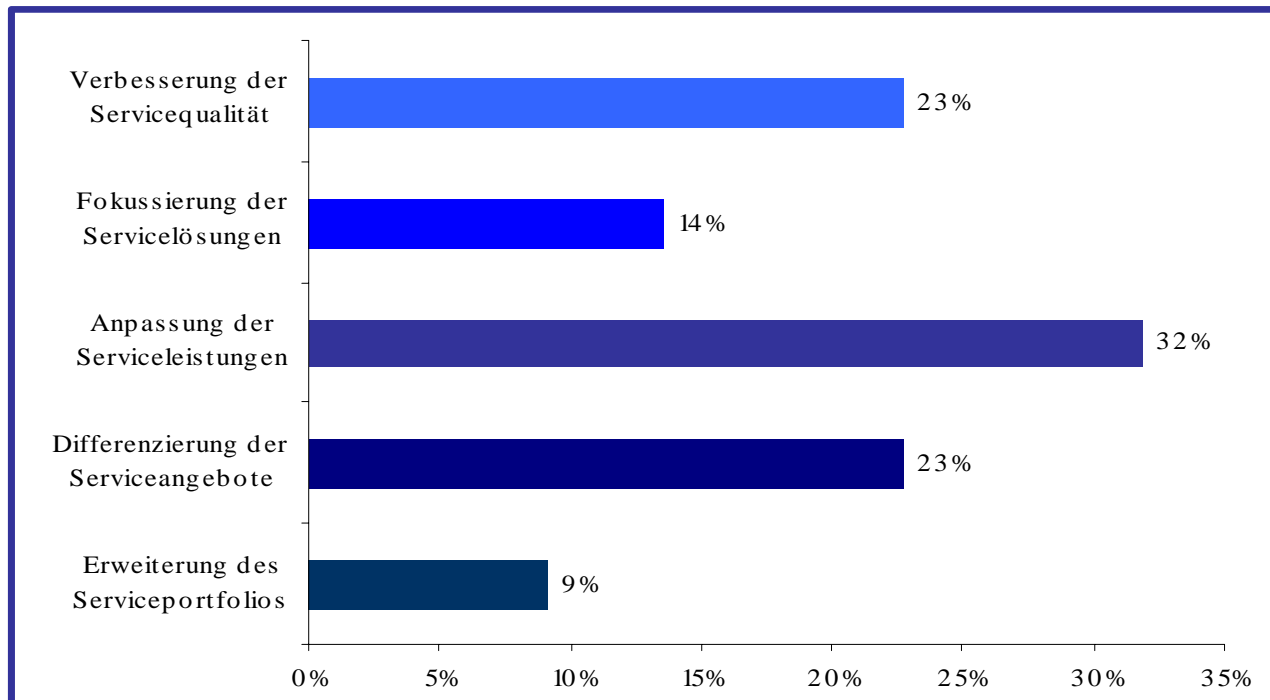
Stichprobe = 110

Worauf werden sich Unternehmen in der Serviceentwicklung konzentrieren?



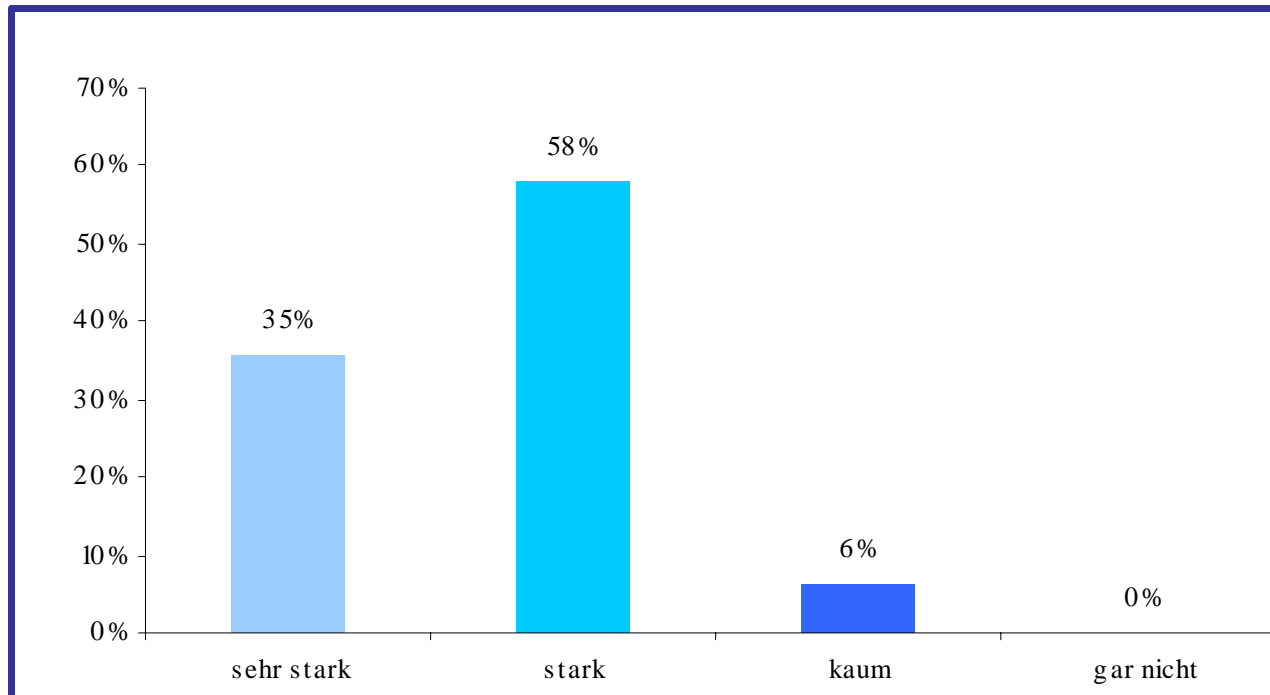
Stichprobe = 110, Mehrfachnennungen

Welche konkreten Maßnahmen sehen Sie bei Serviceanbietern in 2010?



Stichprobe = 110

Wie wird sich die Investition in Service auf den allgemeinen Markterfolg auswirken?



Stichprobe = 110

Profil

Fakten

- Schwerpunkte: Serviceforschung und Kommunikationsentwicklung
- Gebiete: Marketing, Messen, Internet und Corporate Identity
- Leistungen: Marktstudien, Praxisanalysen, Themenrecherchen, Beratung, Vorträge und Seminare
- Märkte: Top-Unternehmen, Mittelstand, Private und Öffentliche Institutionen bzw. Verbände
- Gründung: März 2000
- Standorte: Berlin, Hamburg, Frankfurt am Main
- Team: 5-10 Mitarbeiter

Auszug aus der Kundenliste

- Deutsche Post AG
- Deutsche Messe AG
- Dresdner Bank AG
- Schweizerische Mobiliar
- Techniker Krankenkasse
- Merck KGaA
- SEW EURODRIVE GmbH & Co. KG
- TÜV Süddeutschland
- Volkswagen AG
- Eurawasser GmbH
- HanseNet

Kontakt

Standorte

Berlin

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Hamburg

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Schulkamp 20b
D-22609 Hamburg

Fon: + 49 (0) 4 0 / 89 80 70 02

Frankfurt/Main

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Am Weingarten 25
D-60487 Frankfurt/Main

Fon: + 49 (0) 6 9 / 71 37 78 28

Internet

Homepage: www.DieServiceForscher.de

ePost: office@DieServiceForscher.de

Ansprechpartner

Dirk Zimmermann (Berlin)

Dr. Gunhild Kestermann (Hamburg)

Norbert Hoffmann (Frankfurt/Main)