

Pressemitteilung:

Berlin im Dezember 2011

Service, für das eigene Wohlergehen – Praxis-Beispiele zur Gestaltung eines persönlichen Kundennutzens!

Im Zeitalter zunehmender „Kundenverantwortung“ im Gesundheitswesen: der Kunde sondiert, der Kunde wählt, der Kunde entscheidet ...und vor allem der Kunde zahlt, richtet sich das Augenmerk plötzlich auf Differenzierungsaspekte, die Mehrwert versprechen und den Profit für den Kunden erhöhen.

Patienten sind nicht mehr allein an der Erhaltung oder Wiederherstellung ihrer Gesundheit interessiert, sondern vermehrt an „Extraleistungen“, die durch Individualität, Persönlichkeit, Beziehung, Relevanz und vor allem Sinn zum eigenen „Wohlergehen“ beitragen können.

Aus den bisherigen obligatorischen Anbietern von Gesundheitsleistungen müssen plötzlich fakultative „Wellness-Supporter“ werden, die nicht nur hochprofessionelle Behandlungsergebnisse liefern, sondern zudem insgeheime Erlebnis- und Unterhaltungswünsche der Kunden erfüllen sollen.

Das **X [iks]** Institut für Kommunikation und ServiceDesign stellt immer wieder „Neue Services“ vor und bewertet diese gleichzeitig auf die wichtigsten Kundenvorteile hin.

Die aktuelle Auswahl „SERVICES CASES Volume 12“ kann kostenfrei unter www.dieserviceforscher.de/index/modul/content/kernwert/forschung/ heruntergeladen werden.

Eine weitere Auswahl an „Service-Beispielen“ finden sich im Online-Archiv des Instituts: <http://www.dieserviceforscher.de/ftp/beispiele/>

Unternehmensinformationen

Das X [iks] ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Beratung und Coaching sowie Vorträge und Seminare.

Pressekontakt

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign

Presseabteilung

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
13187 Berlin

Fon: 0 30 / 417 19 296

Fax: 0 30 / 417 19 297

E-Mail: presse@DieServiceForscher.de

Internet: www.DieServiceForscher.de

Aufmacher

Der Service wird zur entscheidenden Erfolgskomponente im Gesundheitsmarkt!
Kunden suchen verstärkt nach extra Leistungen und besonderen Erlebnissen.

Keywords

Service, Kunde, Angebote, Leistungen, Gesundheit

Bildunterschrift

SERVICE CASES Volume 12