

Das X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign® hat bereits einige interessante Beiträge zur Service- und Kommunikationsentwicklung veröffentlicht:

## ▪ Marketing

- „Service als Strategie“ (IM Marketing-Forum 05/2006)
- „Service-Management“ (Marketing-im-Mittelstand 05/2006)
- „Neue Entwicklungen im Service“ (Funkschau 07/2006)
- „Service am Anfang des 21. Jahrhunderts“ (SALESBusiness 12/2006)
- „Quo Vadis Kundenservice“ (DV + VA 01/2007)
- „Veränderungen im Servicemarkt“ (SERVICEToday 06/2007)
- „Service all around!“ (Perspektive Mittelstand 01/2008)
- „Erfolgreiche Serviceangebote“ (perspektive: blau 02/2008)
- „Mit individuellen Serviceangeboten punkten (business-wissen.de 3/2008)
- „Trends zu neuen Entwicklungen im Service (BlickpunktKMU 3/2008)
- „Service für die Zukunft“ (acquisa 08/2008)
- „Service-Marketing: Durch Services von Wettbewerbern differenzieren“ (Perspektive Mittelstand 09/2008)
- „Empfehlungen für neue Services“ (4managers.de 10/2008)
- „Erfolg mit zukunftsfähigem Service“ (Blickpunkt:KMU 4/2009)
- „Service im 21. Jahrhundert“ (Perspektive Mittelstand 06/2009)
- „Kundennutzen im Service“ (CRMManager 11/2009)
- „Jeder Kunden hat seinen eigenen Anspruch“ (BlickpunktKMU 2/2010)
- „Wandel in den Serviceerwartungen“ (CRMManager 03/2010)
- „Service bestimmt den Markterfolg“ (4managers.de 09/2010)
- „Aufbruch in eine neue Servicewelt“ (Praesenz-Effizienz.ch 03/2011)
- „Service erfolgreich vermarkten“ (ServiceInsiders 04/2011)
- „Ein Produkt mit Namen: Service“ (Onpulson 06/2011)
- „Soviel zahlt der Kunde für den Service“ (CRMExperts.de 11/2011)

## ▪ Messe

- „Messe im Trend“ (media & marketing 09/2006)
- „Service bleibt das große Thema“ (m + a newslines 09/2006)
- „Aktuelle Entwicklungen bei Messeauftritten“ (DIREKT MARKETING 12/2006)
- „Messe als Dienstleistung“ (CIM Publications 08/2007)
- „Besuchererwartungen im Fokus“ (DIREKT MARKETING 10/2007)
- „Die Messemacher von morgen...“ (absatzwirtschaft 03/2008)
- „Zukunft der Messe“ (InterExpo 02/2009)
- „Den Besucher aktiv und kreativ binden“ (SALESBusiness 09/2010)
- „So sieht die Messe der Zukunft aus“ (business-wissen.de 05/2011)
- „Szenarien für eine neue Messe“ (DV + VA 06/2011)
- „Die Zukunft ist schon da“ (absatzwirtschaft 10/2011)
- 
-

## ▪ Internet

- „Service im Internet“ (CompetenceSite 08/2007)
- „Kommunikation die vom Kunden ausgeht“ (Frutilla.de 01/2008)
- „Online-Services: im Internet von ...“ (Perspektive Mittelstand 08/2008)
- „Kunden bestimmen das Angebot“ (Returnonbehavior Magazine (02/2009)
- „Intelligente Onlineservices“ (ECIN 6/2010)
- „Effizienter Kundenservice 2.0“ (ECIN 10/2010)
- „Service im Social Web“ (CRMManager 11/2010)
- „Service im sozialen Netz“ (Unternehmer.de 07/2011)
- „Was bedeuten sozialen Netze für Unternehmen“ (e-Commerce-Mag. 08/2011)

## ▪ Corporate Identity

- „Leitfaden mit Spielraum für Kreativität (salesManager 07/2006)
- „Erfolgreiches Telefonmanagement“ (DV + VA 02/2007)
- „Service Excellence am Telefon“ (Perspektive Mittelstand 03/2008)
- „Mehr Service am Telefon“ (DV + VA 03/2008)
- „Telefonieren Sie doch aus dem Bauch“ (4managers.de 01/2009)
- „Kommunikation, bitte nur persönlich“ (CRMManager 02/2009)
- „Herzlich Willkommen“ (Blickpunkt:KMU 6/2009)
- „Service am Telefon als Herausforderung“ (MailingTage News 02/2010)
- „Kundenveranstaltungen neu definiert“ (business-wissen.de 9/2010)
- „Service für Anspruchsvolle“ (TeleTalk 05/2011)

Weitere Informationen zu den Veröffentlichungen des X[iks] finden Sie unter der Rubrik VERÖFFENTLICHUNGEN im Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)