

Das X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign® im Überblick:

**Gründung:** März 2000

**Leitung:** Dirk Zimmermann – Geschäftsführender Direktor

**Kurzbeschreibung:** 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.

**Forschung:** *Visiting Service!* Studie zur Service-Qualität der Besucherbetreuung  
*Telephone Services!* Studie zur Servicequalität der Kundenkommunikation am Telefon  
*Presenting Service!* Studie zur Servicequalität von Unternehmensbesichtigungen  
*Service Trends!* Studie zu neuen Entwicklungen im Service  
*Messe im Trend!* Studie zu aktuellen Entwicklungen bei Messeauftritten  
*Service aus Kundensicht!* Herausforderungen und Perspektiven für Unternehmen, Produkte und Angebote  
*eServices!* Studie zu erfolgreichen Servicelösungen im Internet

**Schwerpunkte:** Serviceforschung (Entwicklung, Themen, Inhalte, Angebote, Qualität)  
Kommunikationsforschung (Konzepte, Maßnahmen, Prozesse)  
Kundenbeziehungsforschung (Typen, Phasen, Dauer, Wert)  
Qualitätsforschung (Kriterien, Güte, Nutzen, Vorteile)

**Beratungsmandate:** Verbesserung der Qualität in der Serviceerbringung  
Einführung eines erfolgreichen Servicemarketings  
Einführung eines Servicemanagements auf Messen  
Implementierung von Servicestandards in der Besucherbetreuung  
Entwicklung der maßgeblichen Servicekriterien am Telefon  
Optimierung des Serviceangebots im Internet