

## Projekt

- Recherche: „Stellenwert des Service“

## Hintergrund

- Für Unternehmen, die sich mit der Gestaltung eines zukunftsgerichteten Service aus Gründen der Sicherung des Wirtschaftserfolges, der Bewahrung der Marktführerschaft und der Behauptung der Kundengunst auseinandersetzen wollen, ist es empfehlenswert sich den hauptsächlichen Erfolgstreibern intensiv zuzuwenden.

## Ansatz

- Die Entwicklungen im Service genau zu verfolgen, aktuelle Trends zu kennen und den Wandel in den Kundenanforderungen aufmerksam zu begleiten, ist deshalb für Unternehmen wichtig, um Strategien anzupassen und Maßnahmen auszurichten.

## Inhalte

- Nach Abstimmung mit den verantwortlichen Bereichen (Management, Marketing, Vertrieb, Service) beschaffen wir spezifische Informationen zum „Stellenwert des Service“ und werten diese hinsichtlich der Anforderungen zu Märkten, Segmenten und Branchen aus.
- Wir recherchieren dafür für Sie im Internet, in Archiven, Bibliotheken, Datenbanken (auch kostenpflichtigen), sowie in fachbezogenen Printmedien und Literatur. Auf Wunsch übernehmen wir auch das dauerhafte Monitoring und teilen Ihnen die Ergebnisse im von Ihnen gewünschten Turnus mit.
- Sie entscheiden über die Intensität der Recherche: Von der Rohinformation (einfache Datensammlung, Link-Liste), über die Aufbereitung (Kategorisierung nach Themen, Relevanz, Aktualität, Quellen o. Ä.) bis zur kommentierten Sammlung stehen Ihnen alle Möglichkeiten zur Verfügung.

## Ergebnisse

- Die Informationen erhalten Sie dann umgehend per E-Mail, Fax oder auch auf dem Postweg.

## Durchführung

- Weitere Informationen zur Durchführung einer Recherche „Stellenwert des Service“ erhalten Sie unter Verwendung des Dokumentes im Anhang.

## ANFRAGE

...per Telefax an: + 49 (0) 30 / 417 19 297

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Herr Dirk Zimmermann  
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

D-13187 Berlin

Ja, ich interessiere mich für die Möglichkeiten der **Entwicklung des Service** und...

- habe noch **Fragen zum Angebot** „Recherche: Stellenwert des Service“  
Bitte nehmen Sie zur *Beantwortung der Fragen* zu mir Kontakt auf.
- möchte weitere **Informationen zum Angebot** „Recherche: Stellenwert des Service“  
Bitte nehmen Sie zur *Vorbereitung der Unterlagen* zu mir Kontakt auf.
- freue mich über eine späteren **Kontakt zum Angebot** „Recherche: Stellenwert des Service“  
Bitte nehmen Sie *im Monat.....*wieder zu mir Kontakt auf.

↓ **Dieses Feld ist für Ihre Adresse →**

Firma:	
Name/Vorname:	
Funktion/Abteilung:	
Straße/Postfach:	
PLZ/Ort:	
Fon:	
Fax:	
Internet :	
E-Mail :	
Unterschrift.	