

**Pressemitteilung:**

Berlin im April 2018

**„Zeit für Service“ – Ein Manifest**

Die Bedeutung des Sektors in der Gesamtwirtschaft hat in den letzten Jahren kontinuierlich zugenommen, was sich nicht nur in der stetig steigenden Nachfrage nach privaten, gewerblichen und öffentlichen Dienstleistungen, sondern auch in der Anzahl der geschaffenen Jobs und des Bedarfs an Personal ausdrückt.

Gleichzeitig ist mit der Zunahme der Servicenachfrage ein größerer ökonomischer Erfolg bei Unternehmen zu beobachten: ein starkes Servicegeschäft stabilisiert den Geschäftsgang und sorgt für eine höhere Rendite und ein hoher Serviceanteil kurbelt das Gesamtwachstum eines Unternehmens an.

Zentraler Ausgangspunkt für den Serviceerfolg ist die Gestaltung der Beziehung zwischen Kunde und Anbieter. So werden Kunden in Zukunft besser informiert und mit einem höheren Anspruchsniveau Service nachfragen, d. h., sie richten sich bei der Nutzung oder den Kauf von Services nach ähnlich objektiven Kriterien wie bereits heute im Bereich von Konsum- oder Investitionsgütern.

Nur wenn Unternehmen ihre Kunden genau kennen (lernen), können sie mit den richtigen Serviceangeboten punkten und dazu ist es notwendig, wichtige Aspekte wie demographische Entwicklungen, individualisierte Konsumstile, zunehmende Globalisierung und die beschleunigte technologische Entwicklung sowie die damit verbundene Entstehung neuer Bedürfnisse, Nachfrage- und Angebotsstrukturen mit einzubeziehen.

Welche weiteren Entwicklungen sich im Service abzeichnen und was sie für Unternehmen und Kunden bedeuten, damit setzt sich das Manifest „Zeit für Service“ auseinander, welches Interessierte unter dem nachstehenden Link beziehen und auch gerne weiter verteilen können: <http://bit.ly/ServiceManifest>

## 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](mailto:presse@DieServiceForscher.de)

Internet: [www.DieServiceForscher.de](http://www.DieServiceForscher.de)

## Aufmacher

Willkommen im Zeitalter des Service! Serviceangebote werden zum erfolgreichen Geschäftsmodell für Unternehmen und Kunden statten ihr Leben mit vielen, nützlichen Servicelösungen aus.

## Keywords

Service, Kunden, Unternehmen, Entwicklungen, Konsequenzen

## Bildunterschrift

Manifest „Zeit für Service“