

Pressemitteilung:

Berlin im April 2018

Buchneuerscheinung: Dirk Zimmermann - Service besser kommunizieren

Die Ziele der Servicekommunikation liegen für Unternehmen in der Herstellung, Pflege und im Ausbau einer positiven Kundenbeziehung sowie der langfristigen Bindung der Kunden.

Eine aktive Kommunikation im Service kann den Dialog zu Neukunden oder abgewanderten Kunden anregen, damit die Kundenbindung positiv beeinflussen und zur Differenzierung und zum entscheidenden Erfolgsfaktor für Unternehmen werden.

So wird die Kommunikation zur Notwendigkeit, insbesondere aufgrund der zunehmenden Angleichung der Services sowie der veränderten Erwartungshaltung der Kunden. Der Kunde ist selbstbewußter und besser informiert, seine Mediennutzung hat sich verändert.

Wie können Unternehmen die Kommunikation im Service erfolgreich gestalten und worauf müssen sie sich dabei besonders konzentrieren?

Mit dieser Fragestellung beschäftigt sich das neue Buch von Dirk Zimmermann: „Service besser kommunizieren“.

Die Inhalte des Buches basieren auf den Ergebnissen von kontinuierlichen Untersuchungen in letzten Jahren, die sich verstärkt mit kunden- und kommunikationsrelevanten Aspekten im Service auseinandergesetzt haben.

Beschrieben werden die wichtigsten Aufgaben moderner Servicekommunikation, aber auch Strategien der Kundenansprache sowie die Nutzung innovativer Dialoginstrumente.

Das Buch ist Ende Dezember 2017 erschienen: Shaker Media GmbH, 152 Seiten, 24,80 EUR, Deutsch, Paperback, 14,8 x 21 cm, ISBN 978-3-95631-620-3

Weitere Informationen zum Bezug (Buch, eBook) sowie eine erste Leseprobe sind hier zu finden: <http://bit.ly/2yRyMky>

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

Serviceanbieter müssen sich heute nicht nur aufmerksamkeitswirksam am Markt zeigen, sondern auch wissen, wie sie Kunden erreichen und mit ihnen in Verbindung treten können.

Keywords

Service, Kunde, Unternehmen, Kommunikation, Strategie

Bildunterschrift

Buch „Service besser kommunizieren“