

Pressemitteilung:

Berlin im Juli 2018

Neues Fachbuch zur Service-Kommunikation: „Service besser kommunizieren“

„Der Kommunikation im Service kommt in Zukunft eine entscheidende Bedeutung zu!“ behauptet Dirk Zimmermann in seinem neu erschienenen Buch „Service besser kommunizieren“.

Dabei beschäftigt sich der Autor mit der Fragestellung, wie, durch eine ganzheitliche Strategie in der Kommunikation, ein Unternehmen einen dauerhaften, interaktiven Informationsaustausch und eine profitable Beziehung mit seinen Kunden im Service aufbauen kann.

Ausgehend von der Feststellung „Die Märkte im Service werden immer größer, der Wettbewerb nimmt zu und es gelingt kaum, bei der Vielzahl von Angeboten, den Überblick zu behalten“ erläutert Dirk Zimmermann zusammenfassend das Anliegen der Kunden und beschreibt ausführlich die Herausforderungen für die Anbieter:

- Kunden wünschen sich eine zielgerichtete und auf die einzelnen Bedürfnisse abgestimmten Ansprache sowie eine Kommunikation über verschiedene Kanäle
- Anbieter müssen sich heute nicht nur aufmerksamkeitswirksam am Markt zeigen, vielmehr müssen sie verstehen (lernen), wie sie Kunden erreichen und mit ihnen in Verbindung treten können

Beschrieben werden alle wichtigen Elemente der modernen Servicekommunikation. Zudem werden verschiedene Strategien der Ansprache der Kunden im Service erörtert. Außerdem erfolgt eine Beleuchtung möglicher Wege in der Kundenkommunikation. Abschließend wird ein Blick auf verschiedene Auswirkungen für Unternehmen durch eine erfolgreiche Kommunikation im Service geworfen.

Im Winter 2017 ist das Buch „Service besser kommunizieren“ bei Shaker Media erschienen. Es eröffnet Führungs- und Fachkräften aus Management, Marketing, Vertrieb und Service die Chance von Dirk Zimmermanns Know-how sowie seiner Vielfalt an Betrachtungen im Service aus über 15 Jahren Forschung und Beratung zu profitieren.

Weitere Informationen zum Bezug 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

Die Servicekommunikation gewinnt an Bedeutung! Die Anliegen der Kunden sind an neue Voraussetzungen geknüpft und Anbieter müssen sich gezielt darauf einstellen.

Keywords

Service, Kunde, Unternehmen, Kommunikation, Strategie

Bildunterschrift

Buch „Service besser kommunizieren“