



Ludwig
VERLAG LUDWIG

Verlag Ludwig
Holtenauer Str. 141
D 24118 Kiel

Telefon: +49(431) 85464
Telefax: +49(431) 8058305
Email: info@verlag-ludwig.de
Internet: www.verlag-ludwig.de

14.05.2019

Karen Bestmann, Babette Leyer; Nils Borstnar (Hrsg.)

Servicequalität mit System

Eine Servicephilosophie praktisch entwickeln
Reihe: Praxis & Erfolg, Bd. 2

Praxis & Erfolg Band 2

192 Seiten, 13 S/W-Abbildungen,
Broschur, 14,8 x 21 cm,
ISBN: 978-3-933598-79-0,
EUR 15,90



Kurztext

Die Anzahl der um Aufmerksamkeit konkurrierenden Angebote steigt ständig. Gleichzeitig werden sie sich zunehmend ähnlicher. Das gilt sowohl für Dienstleistungen wie auch für Produkte aller Art. Die Chance, sich als Anbieter positiv von Mitbewerbern abzuheben, besteht heutzutage vor allem in dem angebotenen und vom Kunden erlebten Service. Es gilt somit, mehr über diese »Erlebniswelt Service« zu erfahren. Dieses Buch definiert Servicequalität auf eine nachvoll-ziehbare, praxisnahe Weise und geht über die reine Darstellung von Sachzusammenhängen hinaus. Neben beispielhaften Kurzgeschichten aus den unterschiedlichsten Bereichen bietet es konkrete praktische Anregungen zur Weiterentwicklung der Servicequalität.

Vita

Karen Bestmann, Jahrgang 1962, ist seit 2000 Geschäftsführerin der Bestmann&Schmidt GmbH Consulting und Training. Sie ist Wirtschafts-Mediatorin, Coach, Beraterin, Verhaltenstrainerin und Personalentwicklerin. Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Führung, Teamentwicklung, Selbstmarketing, Konfliktmanagement und der Entwicklung von Servicestrategien sowie deren erfolgreiche Umsetzung.

Babette Leyer, Jahrgang 1964, ist Diplom-Betriebswirtin und arbeitet als Kommunikationstrainerin, Coach und freie Beraterin. Zu ihren Arbeitsschwerpunkten zählen die Mitarbeiterqualifizierungen im Verkauf und an allen Nahtstellen zum Kunden, die Entwicklung serviceorientierter Teams sowie die Mitarbeiterauswahl und das Service-Monitoring.

Verlag Ludwig
Holtenauer Str. 141
D 24118 Kiel

Telefon: +49(431) 85464
Telefax: +49(431) 8058305
Email: info@verlag-ludwig.de
Internet: www.verlag-ludwig.de

Verlag Ludwig
Holtenauer Str. 141
D 24118 Kiel

Bestellung:

Karen Bestmann, Babette Leyer; Nils Borstnar (Hrsg.)
Servicequalität mit System
ISBN: 978-3-933598-79-0,
EUR 15,90



Anzahl

Rechnungsanschrift:

Name, Vorname

Firma / Institution

Straße

PLZ Ort

Tel. Fax

E-Mail

Datum / Unterschrift

- Bitte senden Sie mir regelmäßig Ihren Verlagsprospekt.
 Bitte senden Sie mir regelmäßig Ihren Newsletter per E-Mail.

Lieferanschrift:

(wenn abweichend)

Name, Vorname

Firma / Institution

Straße

PLZ Ort

Tel. Fax