

Service in Echtzeit!

Online-Umfrage

Juni/Juli 2012

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

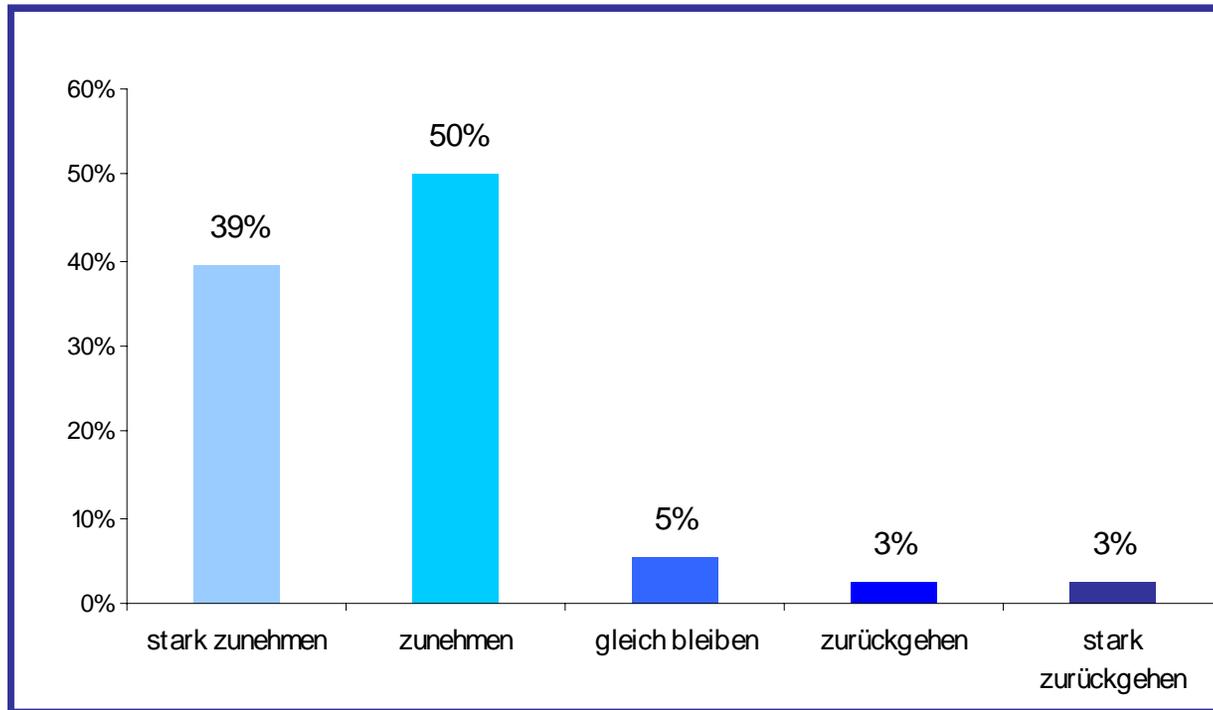
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

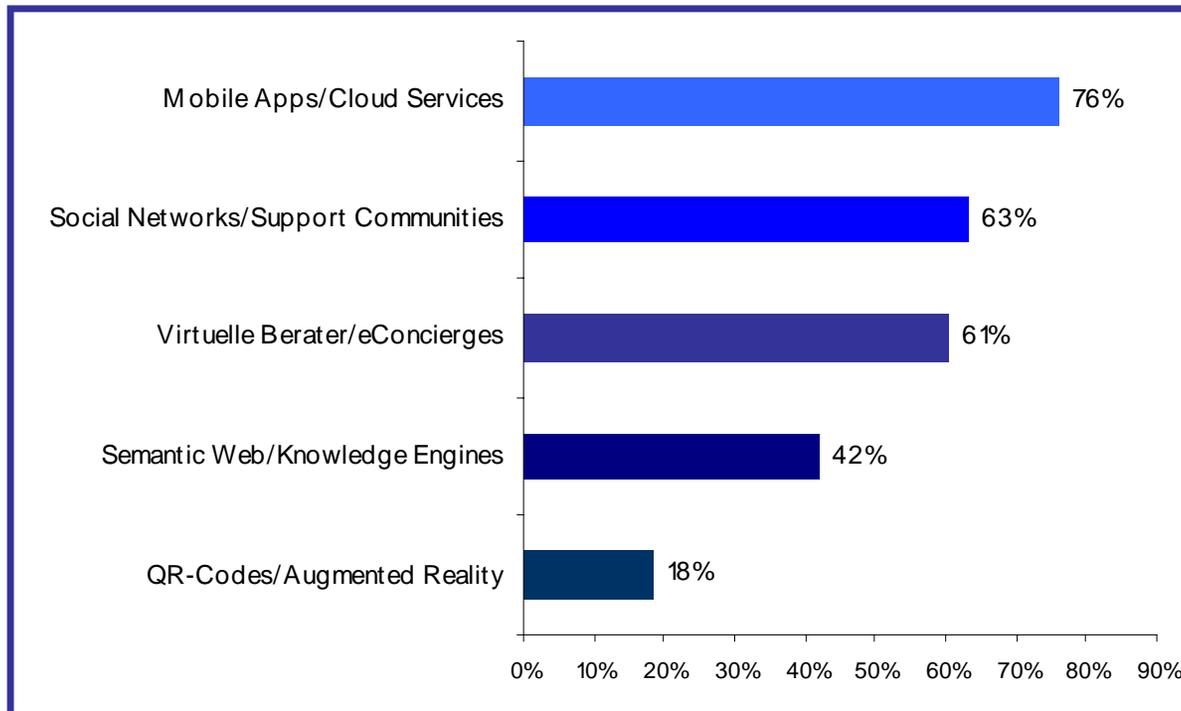
Internet: www.DieServiceForscher.de

Wie wird sich die Bedeutung sofortiger Servicelösungen zukünftig entwickeln?



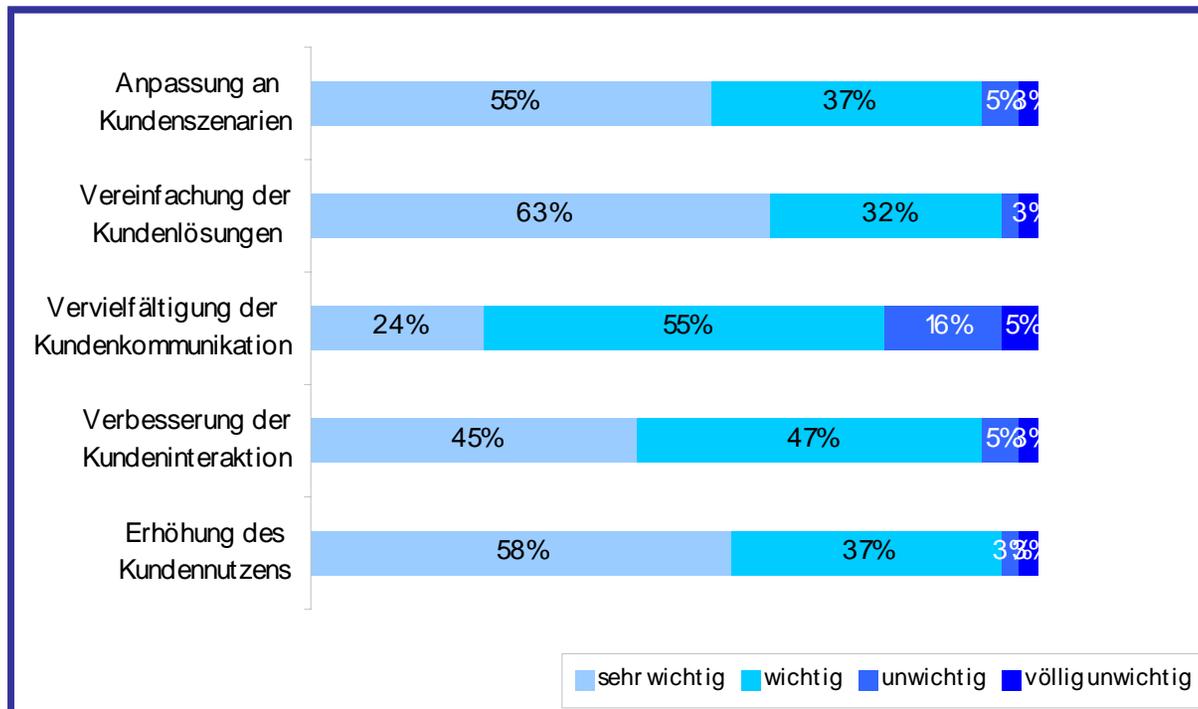
Stichprobe = 381, Werte gerundet

Welche neuen Technologien werden sich für sofortige Service- lösungen eignen?



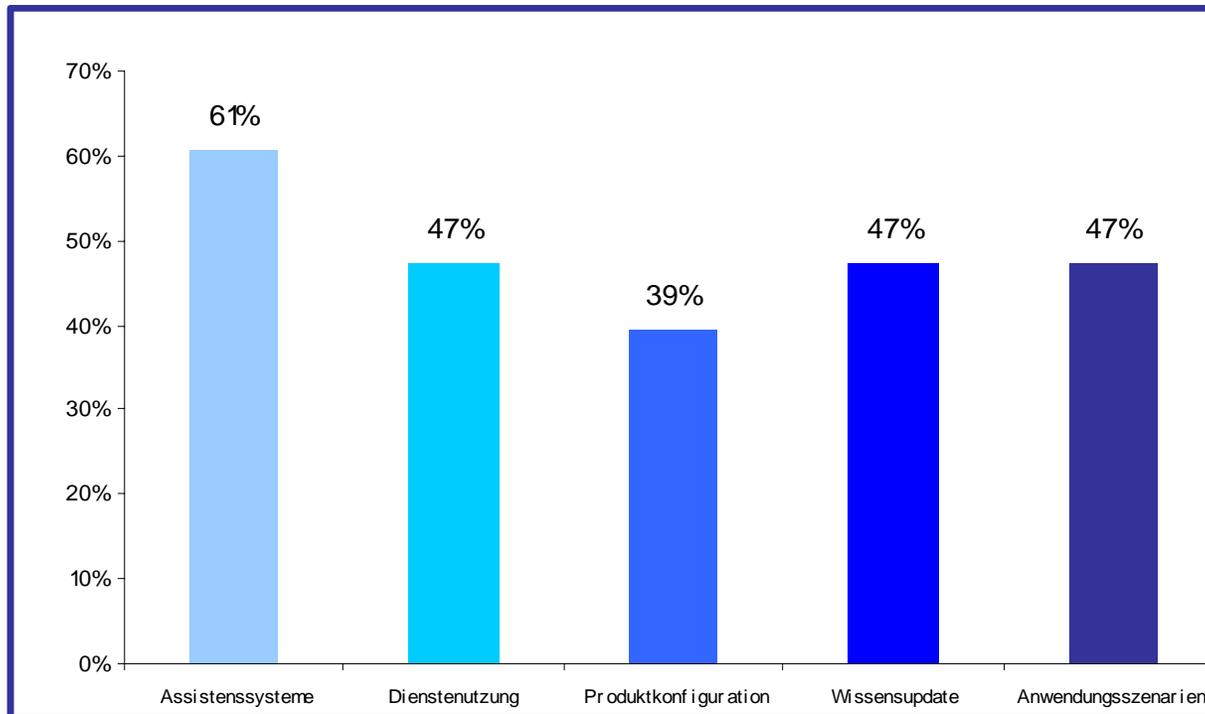
Stichprobe = 381, Mehrfachnennungen

Wie wichtig werden sofortige Servicelösungen für die Kundenbeziehung sein?



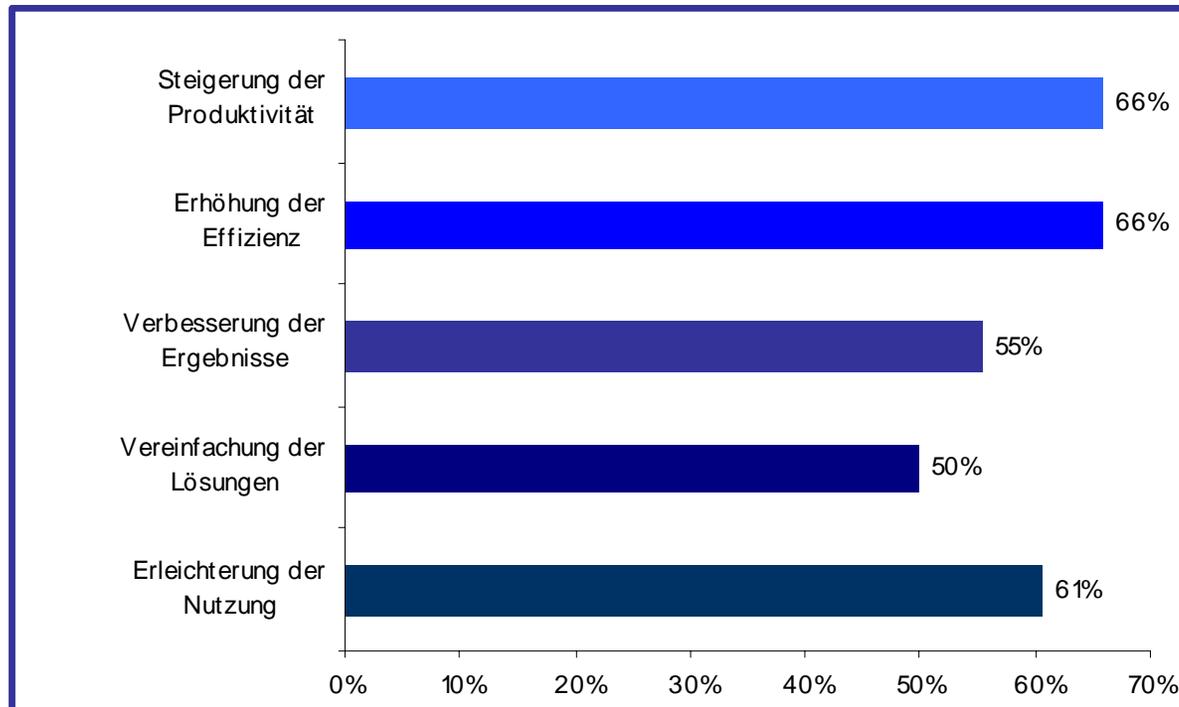
Stichprobe = 381

Wo werden sofortige Servicelösungen in Zukunft zum Einsatz kommen?



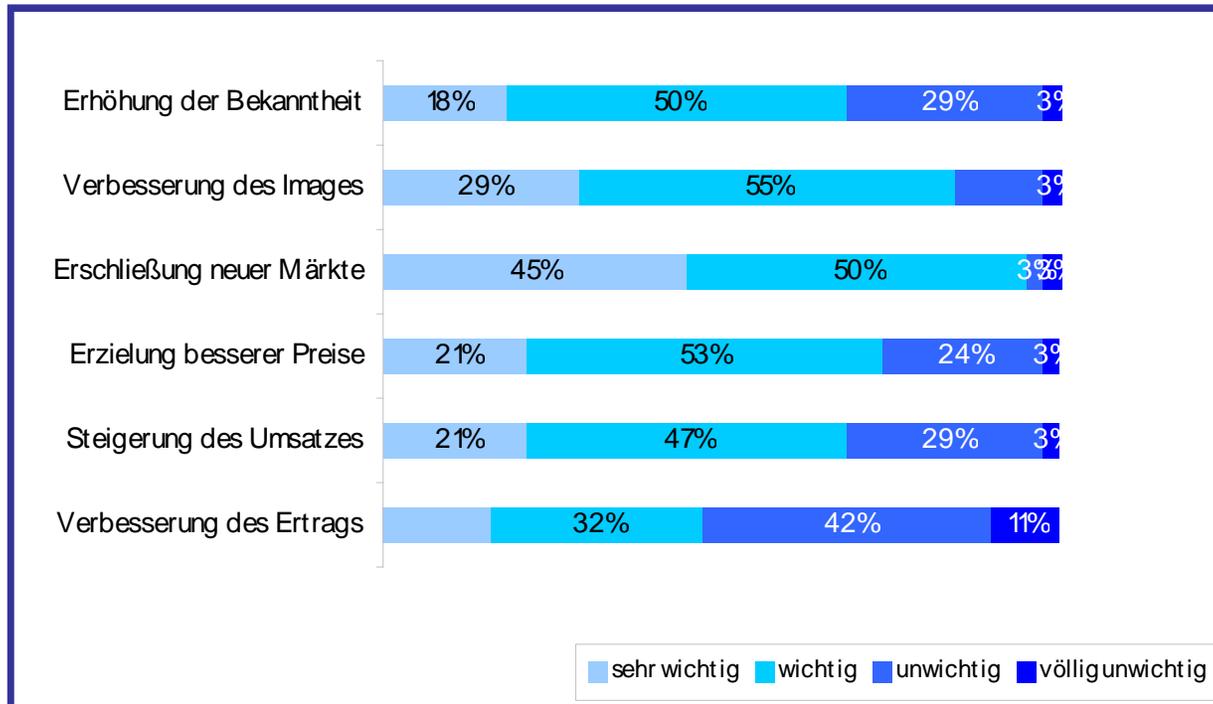
Stichprobe = 381, Mehrfachnennungen

Welche ökonomischen Effekte werden sich durch sofortige Servicelösungen ergeben?



Stichprobe = 381, Mehrfachnennungen

Wie wird sich für Unternehmen das Angebot sofortiger Servicelösungen auswirken?



Stichprobe = 381

Weitere Informationen

Fakten

Studien



Die Zukunft im Service!



Service aus Kundensicht!

Bücher



Service erfolgreich machen



Faktor Service

E-Books



Service erfolgreich gestalten



Entwicklungen im Service

News

Newsletter

Der Newsletter SERVICE TRENDS

- Neueste Ergebnisse aus der Service- und Kommunikationsforschung. Aktuelle Einschätzungen zu Trends und Entwicklungen. Regelmäßige Vorstellung von Instrumenten und Tools.
- Die aktuelle Ausgabe sowie das Newsletterarchiv sind Online einsehbar
- Kostenlose Anmeldung unter www.DieServiceForscher.de

ISSN-Nummer: 1863-3654 Jahrgang: 10 - Ausgabe 36 18. Mai 2012

SERVICE TRENDS 02/2012

Editorial



Liebe Leserin/
lieber Leser

Um das Serviceangebot eines Unternehmens auf den Markt auszurichten, ist es unerlässlich, den Markt – und damit die Kunden – so genau wie möglich zu kennen und zu beschreiben.

Das liegt letztlich daran, daß jeder Kunde versucht, den Service zu finden, welcher seine individuellen Bedürfnisse in seiner momentanen Situation am besten befriedigt oder zu befriedigen scheint.

Nicht alle potentiellen Kunden eines im Vorfeld identifizierten „relevanten Marktes“ sind gleich attraktiv für ein Unternehmen: Bestimmte attraktive Kundengruppen werden sich eher zur Nutzung entschließen, weil sie in ihren Lebenslagen besondere Servicelösungen benötigen, andere, weil sie einen Service immer wieder nachfragen.

Gleiches gilt auch umgekehrt: Ein bestimmter Service wird nicht alle potentiellen Kunden des „gesamten Marktes“ begeistern, z.B. weil sie den Nutzen für nicht relevant halten, ein entsprechendes Bedürfnis schon auf andere Art befriedigt haben oder die Dienstleistung gar nicht kennen.

Dirk Zimmermann
Ihr Dirk Zimmermann

Trends

Service nach Kundenpräferenz
Erfolgreiche Services orientieren sich einzig und allein an den vorhandenen Präferenzen der Kunden.

Tendenzen

Service zur Marke machen
Für Serviceanbieter wird in Zukunft eine starke Marke zum Muß und bietet zugleich wachsendes Potential.

Tips

Service im sozialen Zeitalter
Kunden entscheiden selbst, wann und auf welchem Weg sie den Service eines Unternehmens nutzen wollen.

Tools

Service wie Produkte designen
Auf der Suche nach neuen Wachstumsfeldern entdecken immer mehr Dienstleister das Potential ausgeklügelter Services.

Inhalt

Thema	2
Trends	2
Tips	2
Tendenzen	3
Transfer	3
Tools	4
Impressum	4

Seite 1

Profil

Fakten

- Schwerpunkte: Serviceforschung und Kommunikationsentwicklung
- Gebiete: Marketing, Messen, Internet und Corporate Identity
- Leistungen: Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Beratung und Coaching, Vorträge und Seminare
- Märkte: DAX-Konzerne, Großunternehmen Unternehmen, Mittelstand, Private und Öffentliche Institutionen, Organisationen und Verbände
- Gründung: März 2000
- Standorte: Berlin, Hamburg, Frankfurt am Main
- Team: 5-10 Mitarbeiter

Auszug aus der Kundenliste

- Deutsche Post AG
- Deutsche Messe AG
- Eurawasser GmbH
- HanseNet Telekommunikation
- Haufe Verlag
- Mainova AG
- Schweizerische Mobiliar
- SEW EURODRIVE GmbH & Co. KG
- Techniker Krankenkasse
- Volkswagen AG
- Wiener Wohnen Kundenservice GmbH

Kontakt

Standorte

Berlin

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Hamburg

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Am Rissener Bahnhof 15
D-22559 Hamburg

Fon: + 49 (0) 4 0 / 89 80 70 06

Frankfurt/Main

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Am Weingarten 25
D-60487 Frankfurt am Main

Fon: + 49 (0) 6 9 / 713 778 28

Internet

Website: www.DieServiceForscher.de

ePost: office@DieServiceForscher.de

Folgen Sie uns auf:



Ansprechpartner

Dirk Zimmermann (Berlin)

Dr. Gunhild Kestermann (Hamburg)

Norbert Hoffmann (Frankfurt am Main)