

Besucher mögen Service!

Online-Umfrage
November/Dezember 2012

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

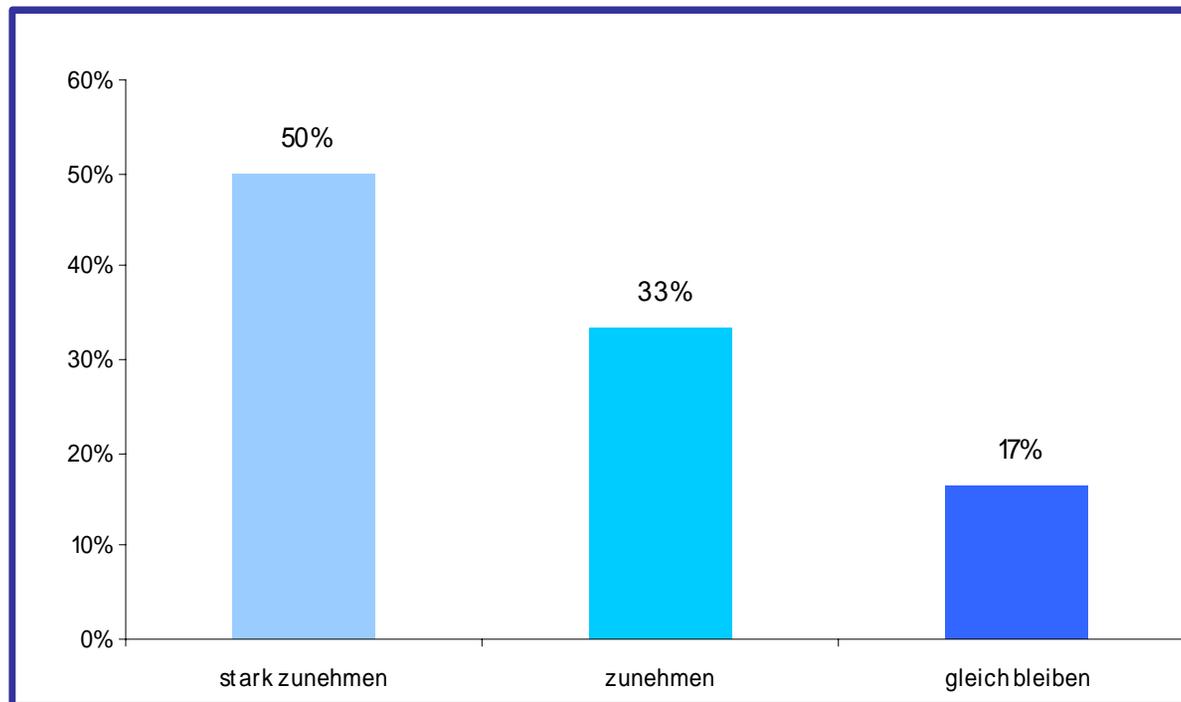
Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

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

Internet: www.DieServiceForscher.de

Besucher mögen Service

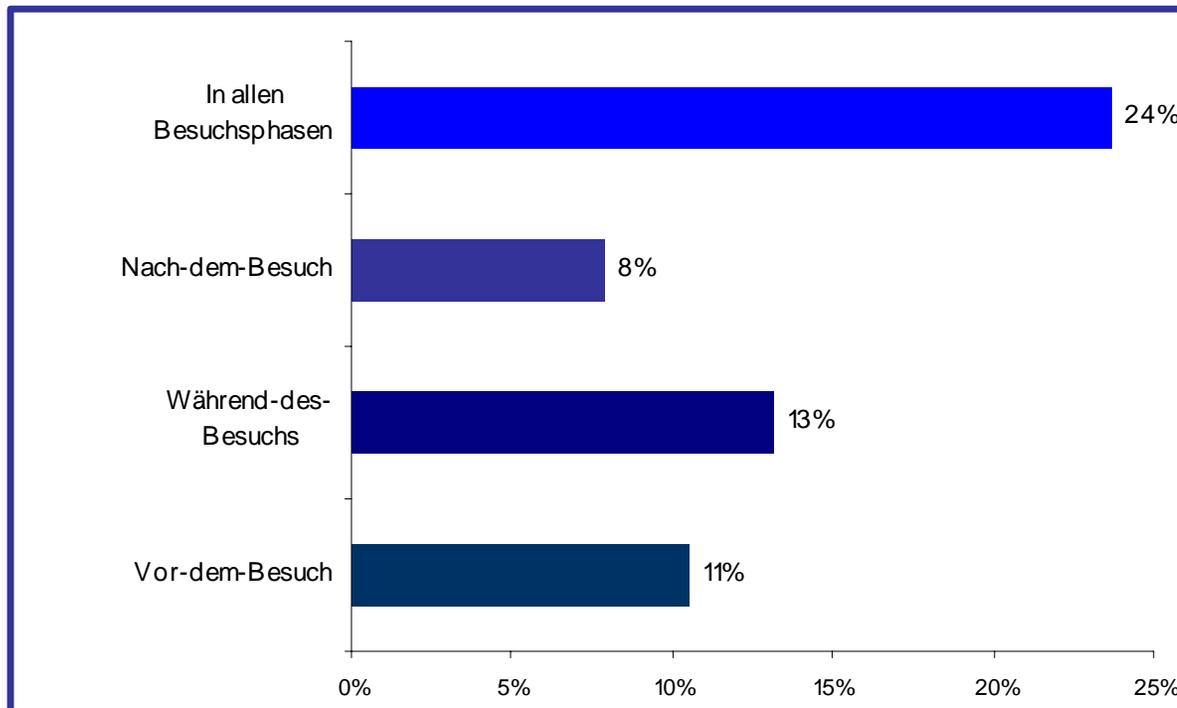
Wie wird sich die Bedeutung des Besucherservice in Unternehmen entwickeln?



Stichprobe = 121, Werte gerundet

Besucher mögen Service

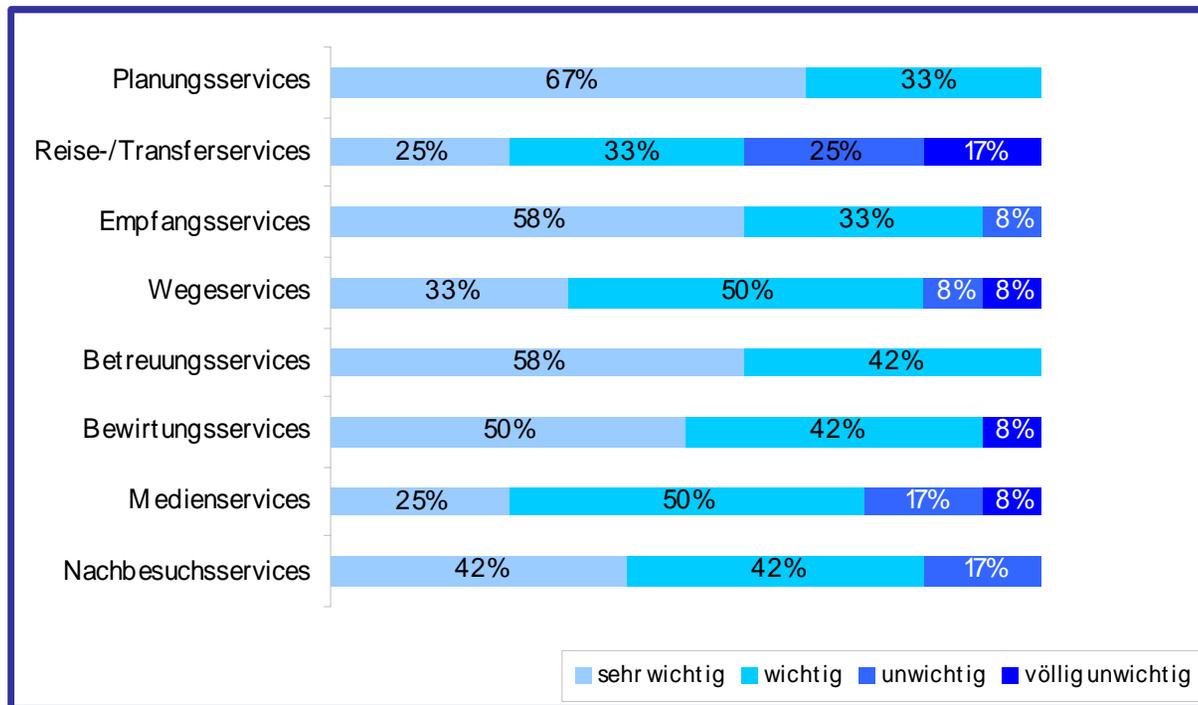
In welchen Phasen des Aufenthalts steht für den Besucher der Service zukünftig im Vordergrund?



Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

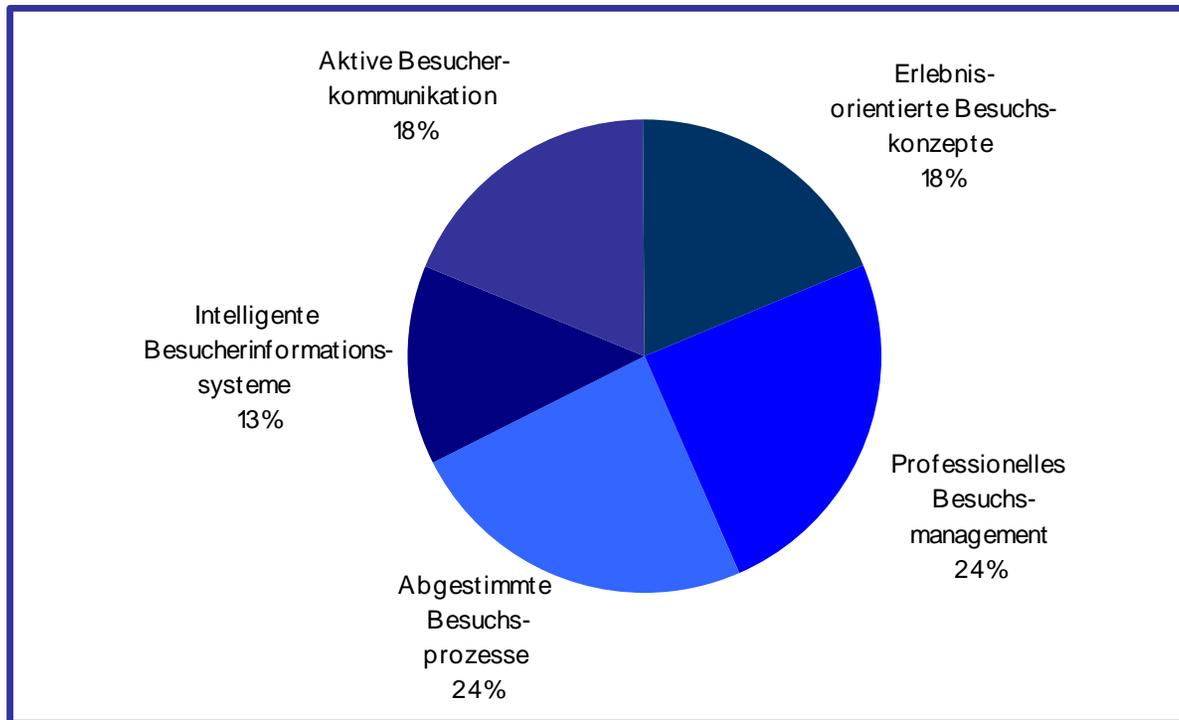
Besucher mögen Service

Wie wichtig werden dabei einzelne Serviceleistungen für Besucher sein?



Stichprobe = 121

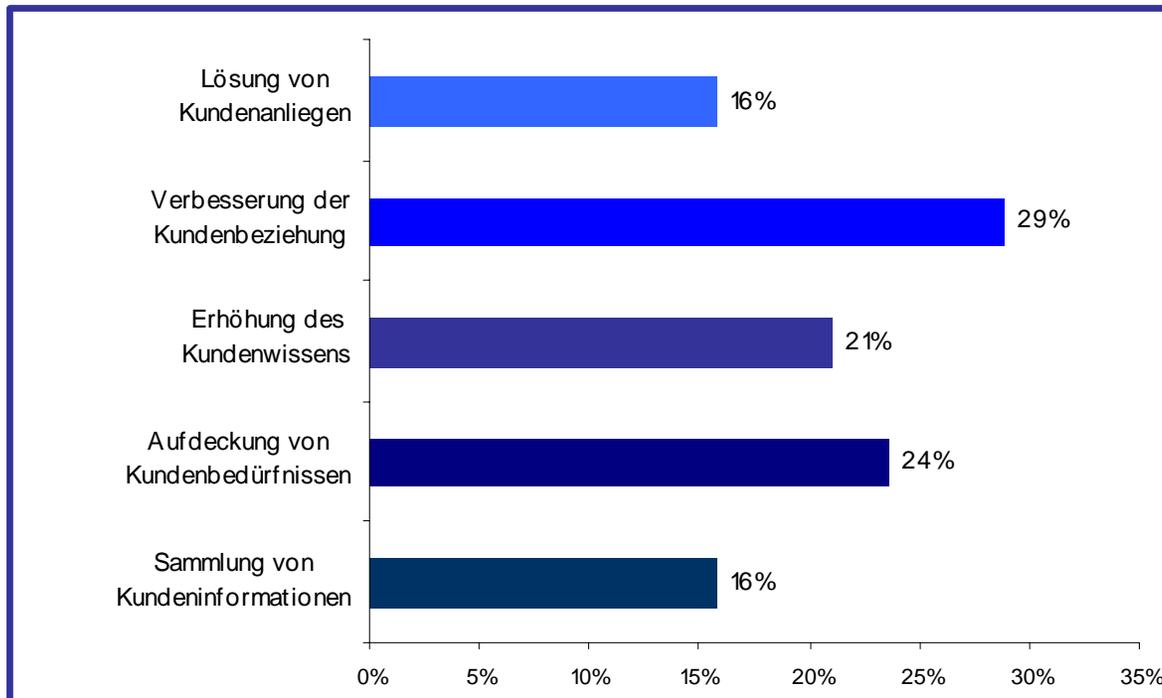
Wodurch können Unternehmen in Zukunft ihren Besucherservice verbessern?



Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

Besucher mögen Service

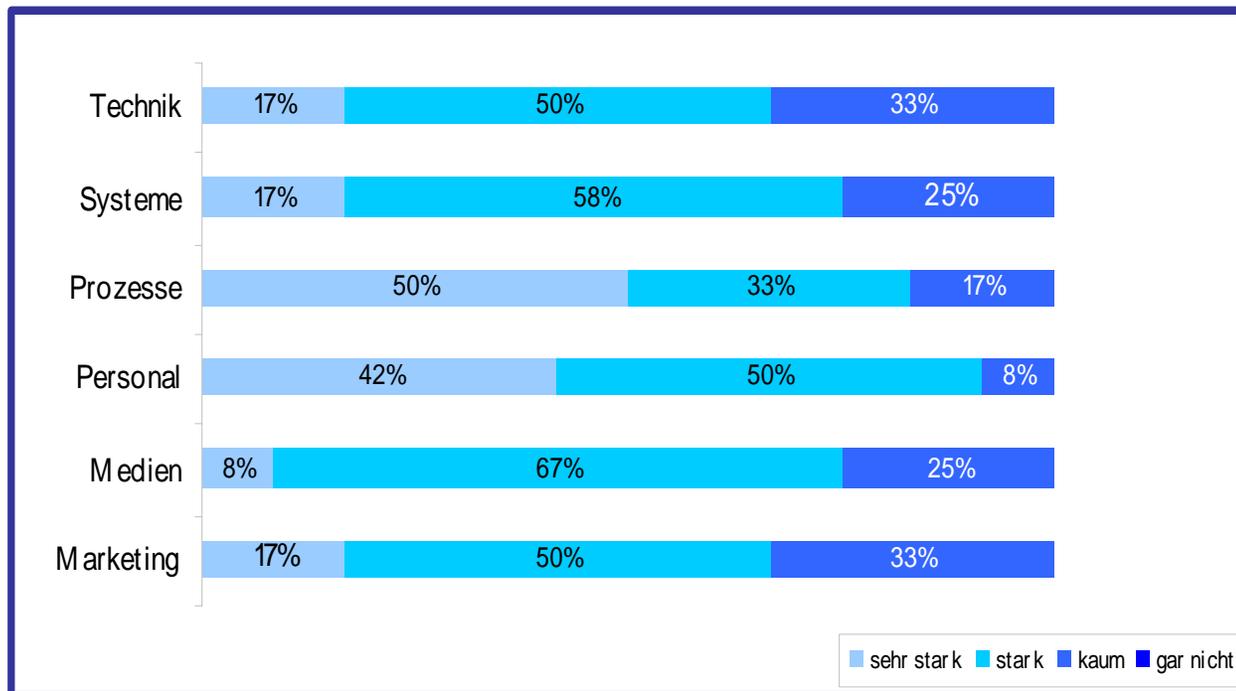
Wozu kann der Besucherservice in Zukunft von Unternehmen eingesetzt werden?



Stichprobe = 121, Mehrfachnennungen

Besucher mögen Service

Wie werden sich bestimmte Investitionen der Unternehmen auf den Besucherservice auswirken?



Stichprobe = 121

Fakten

Studien



Visting Service!

E-Books



Professionelles
Besuchermarketing

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: 1962-3654 Jahrgang: 10 - Ausgabe 38 15. November 2012

SERVICE TRENDS 04/2012



Editorial
Liebe Leserin/
lieber Leser

Innovationen im Service sind das angestrebte Ziel von Unternehmen, um mit einem ständig komplexer werdenden Umfeld und mit sich schnell ändernden Rahmenbedingungen umzugehen.

Erfolgreiche Anbieter im Service haben es längst durchschaut: Um mit den Herausforderungen des globalen Wettbewerbs umgehen zu können, müssen sie neben der Umsetzung vielfältiger kontinuierlicher Innovationen auch nach diskontinuierlichen Ideen Ausschau halten, diese aus einer Vielzahl von Möglichkeiten auswählen und sie schließlich als Innovationen umsetzen.

Der Anspruch, Innovationen im Service umzusetzen, ist ein hochgestecktes Ziel. Aber woher wollen Unternehmen wissen, daß die von Ihnen als innovativ verstandene Idee auch von den Kunden so wahrgenommen wird?

Unternehmen müssen also herausfinden, welche der Ideen, die aus einer Vielzahl an Möglichkeiten zur Verfügung stehen, wirklich erfolgversprechend sind.

Dirk Zimmermann
Ihr Dirk Zimmermann

Trends
Service mit Nachhaltigkeit
Durch neue Methoden der Servicegestaltung können ökologisch verbesserte Dienstleistungen entwickelt und bereitgestellt werden.

Tendenzen
Service im Kundeneinsatz
Die Gründe zu kennen, warum Kunden einen Service erwerben und nutzen, werden für Unternehmen zu einem wichtigen Vorteil.

Tips
Service in der Community
Services mit komplexen Anforderungen, lassen sich durch das Engagement und Wissen vieler Einzelner besser realisieren.

Tools
Service zukunftsfähig machen
Unternehmen nutzen in immer höherem Maß innovative Services um sich vom Wettbewerb zu differenzieren.

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)