

Messen besser kommunizieren!

Online-Umfrage

August/September 2011

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

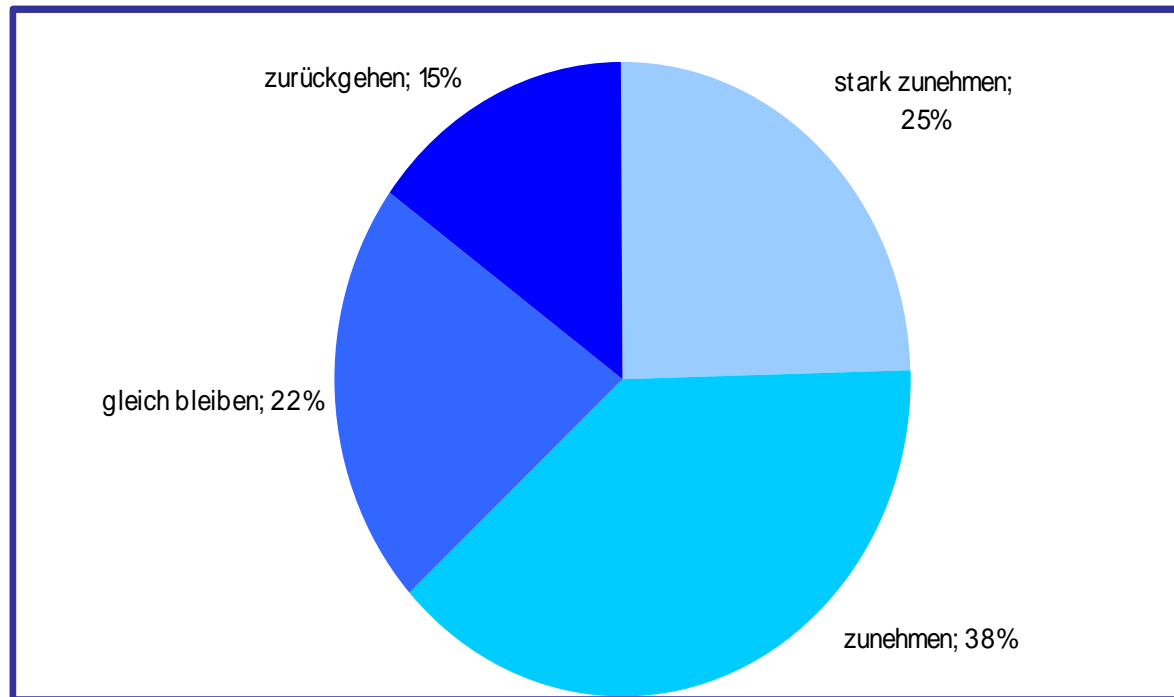
D-13187 Berlin

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

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

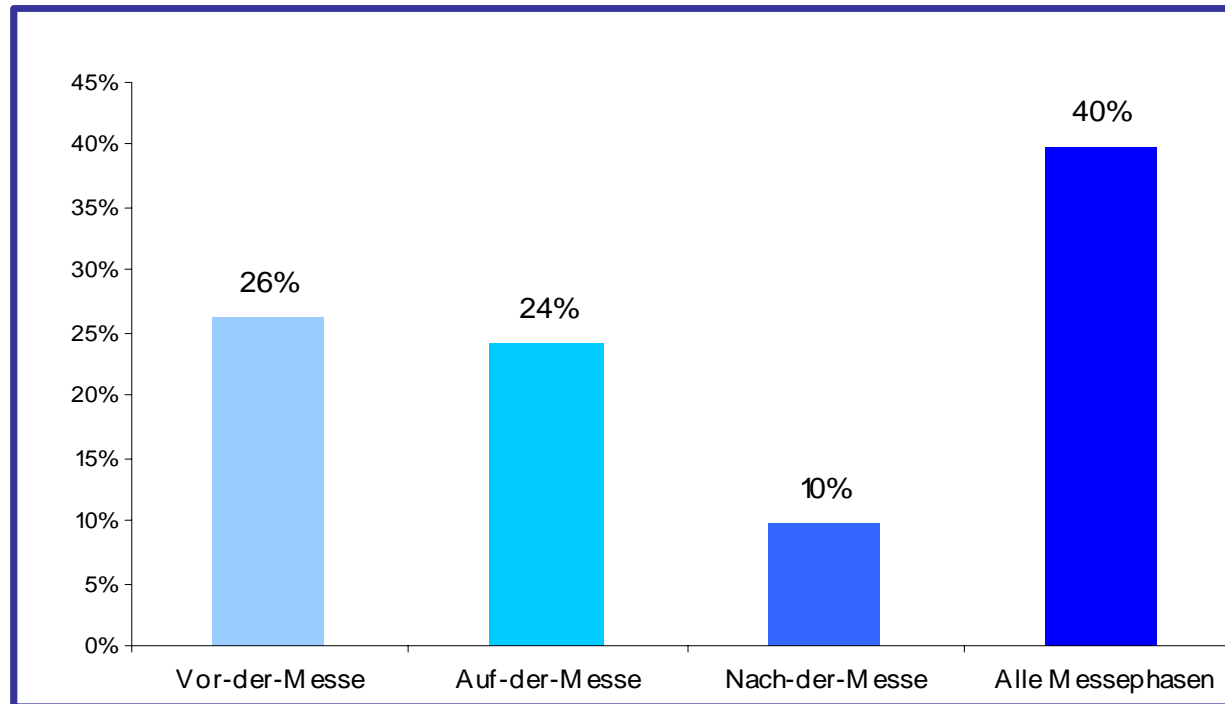
Internet: www.DieServiceForscher.de

Wie wird sich die Bedeutung einer aktiven Messekommunikation entwickeln?



Stichprobe = 133

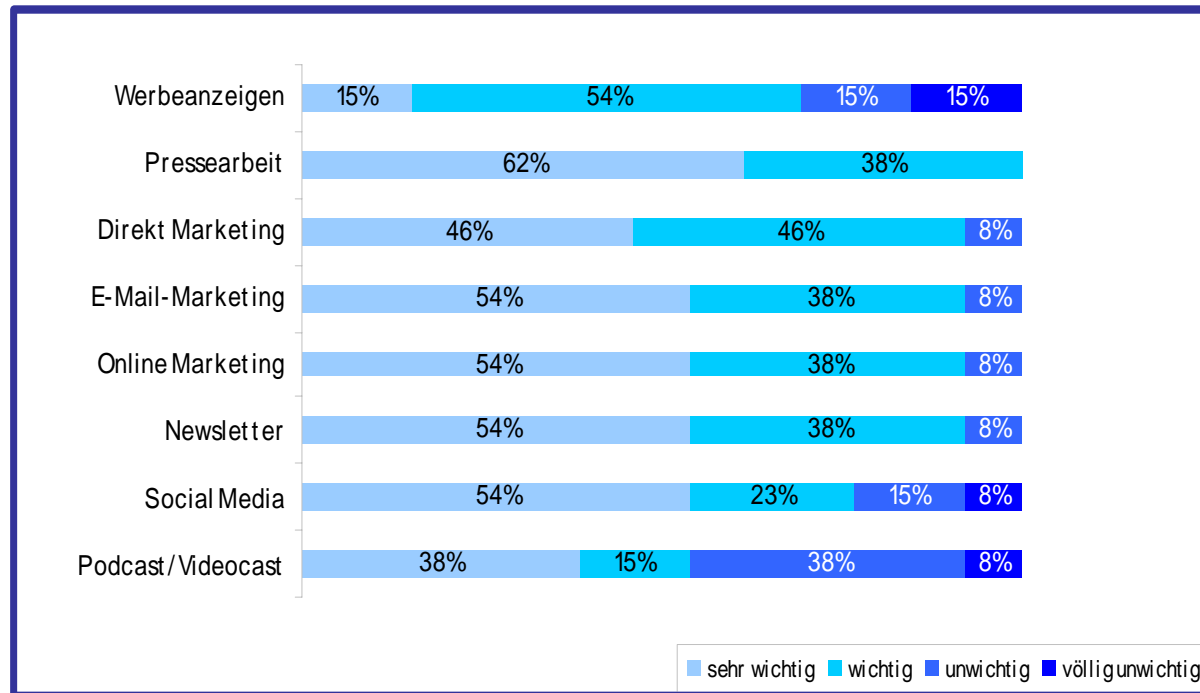
In welchen Phasen der Messe spielt die Kommunikation zukünftig eine besondere Rolle?



Stichprobe = 133

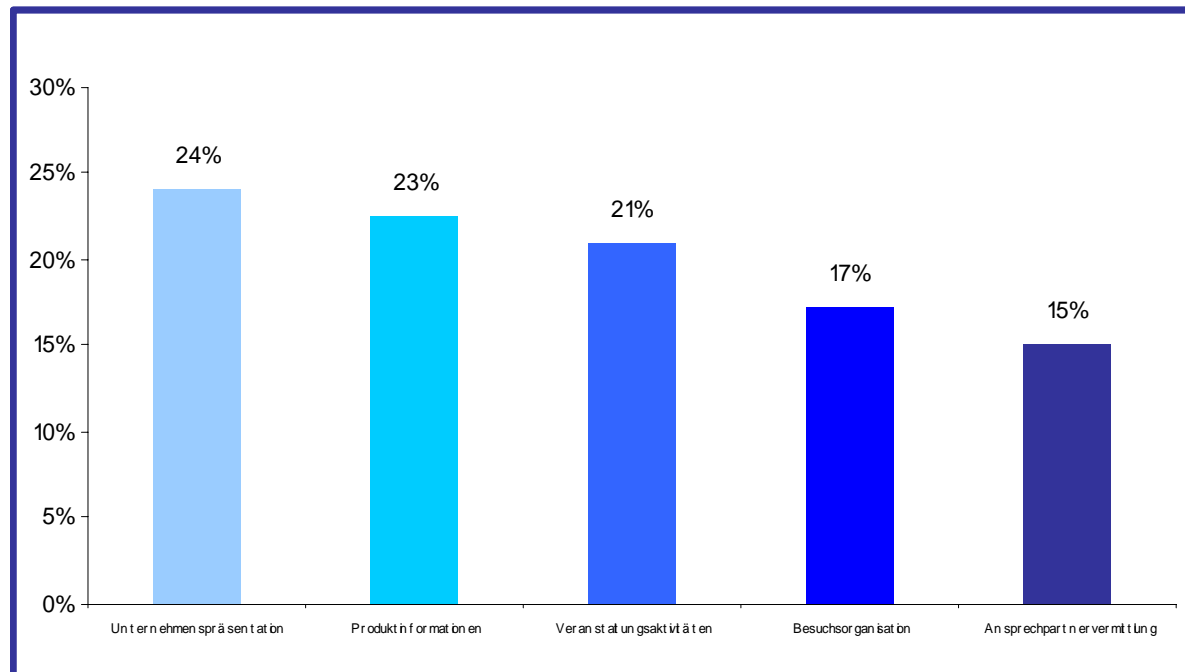
Messen besser kommunizieren

Wie wichtig werden dabei bestimmte Instrumente in der Messekommunikation sein?



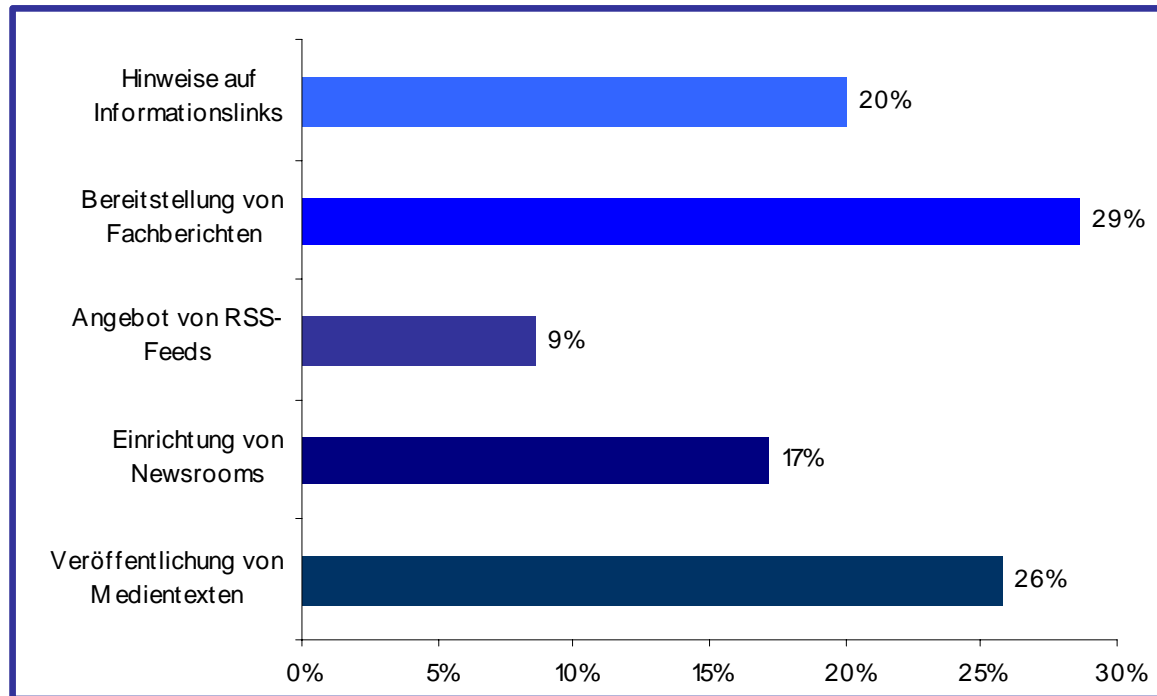
Stichprobe = 133

Welche Ziele soll die Messekommunikation zukünftig maßgeblich unterstützen?



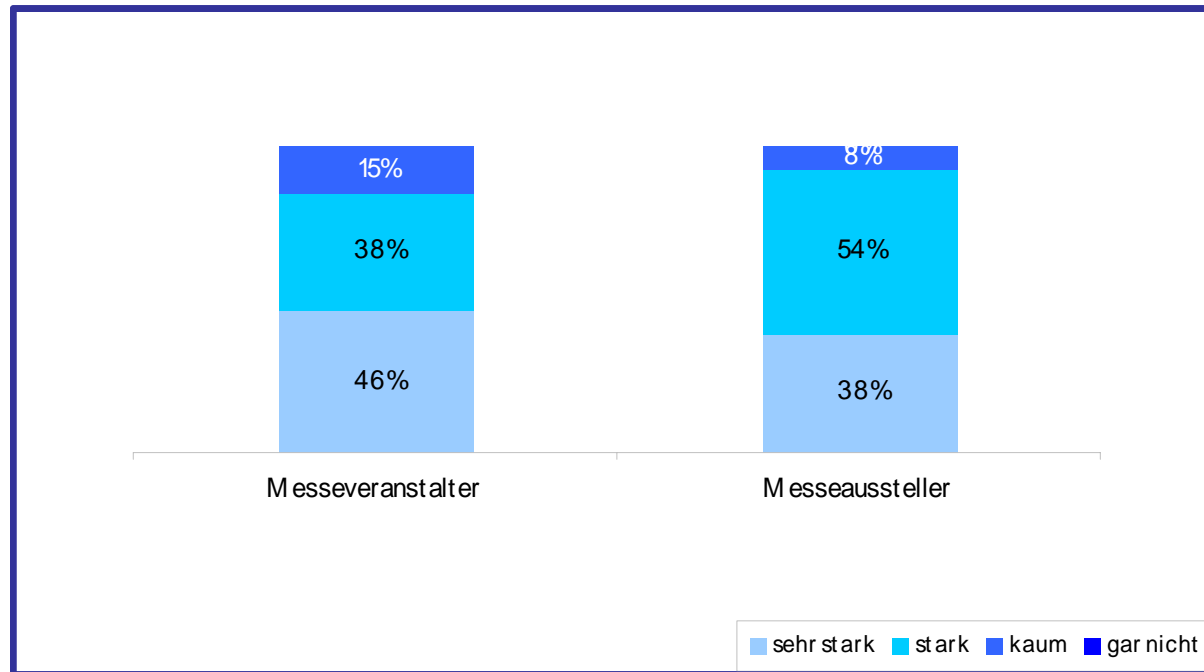
Stichprobe = 133, Mehrfachnennungen

Welche konkreten Maßnahmen sehen Sie in der Messekommunikation der Anbieter für die Zukunft?



Stichprobe = 133, Mehrfachnennungen

Wie wird sich die Investition in eine aktive Messekommunikation auf den Erfolg der Anbieter auswirken?



Stichprobe = 133

Fakten

Studien



Messe im Trend!



Fair Services!

E-Books



Marketing für die Messe



Messe als Dienstleistung

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: 1862-3654 Jahrgang 9 - Ausgabe 33 18. August 2011

SERVICE TRENDS 03/2011

Editorial



Liebe Leserin/
lieber Leser

Wenn Services professionell entwickelt werden sollen, muß das genauso akribisch und methodisch geschehen, wie das bei Produkten der Fall ist. Dazu gehören Entwurf, Evaluierung, Test und Prototyping von neuen, innovativen Ideen.

Ziel dabei ist es, reproduzierbare Qualität, also wiederholbare Qualität von Service sowie deren Okonomisierung zu erreichen. Relevant in dem Zusammenhang ist: 1. Die Funktion eines Service muß sicher sein. 2. Der Service muß wirtschaftlich sein - also erschwinglich, zu vernünftigen Kosten. 3. Der Service muß einfach nutzbar sein - die Ergonomie der Dienstleistung und 4. Der Service muß eine zielgruppengerechte Ästhetik aufweisen. Das heißt, er muß denjenigen auch ansprechen, um den es geht.

Schließlich ist es im Entwicklungsprozeß des Service unverzichtbar, den Kunden einzubinden, denn es geht bei den Lösungsangeboten nicht nur um „Hightech“, sondern vor allem um „Hightouch“.

Dirk Zimmermann

Ihr Dirk Zimmermann

Trends

Lösungen im Service
Kunden suchen heute gezielt nach Serviceleistungen, die ihnen konkrete Lösungsmöglichkeiten bieten.

Tendenzen

Service mit sozialem Beug
Soziale Aspekte im Service sind angesagt. Es geht dabei um kooperative Beziehungen in der Nutzung und Verbreitung eines Angebotes.

Tips

Nachhaltiger Service
Nur durch die Einbeziehung relevanter Kundenbedürfnisse läßt sich der Serviceerfolg eines Unternehmens steigern.

Tools

Kundenorientierung im Service
Die Erfüllung der Kundenerwartungen ist die Prämisse für den zukünftigen Markterfolg von Unternehmen im Service.

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

Twitter: <http://twitter.com/Xiks>

Facebook: <http://www.facebook.com/pages/X-iks-Institut-fur-Kommunikation-und-ServiceDesign/74510097481>

Ansprechpartner

Dirk Zimmermann (Berlin)

Dr. Gunhild Kestermann (Hamburg)

Norbert Hoffmann (Frankfurt am Main)