

Service immer und überall!

Online-Umfrage
November/Dezember 2011

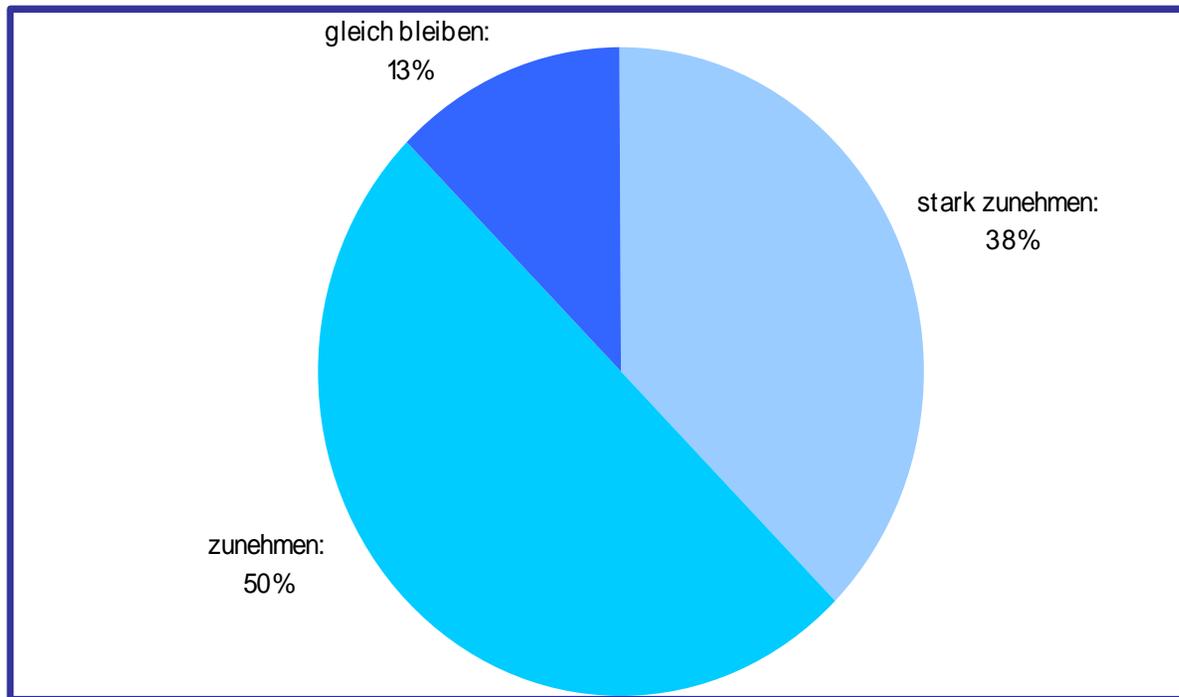
X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
D-13187 Berlin

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

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

Internet: www.DieServiceForscher.de

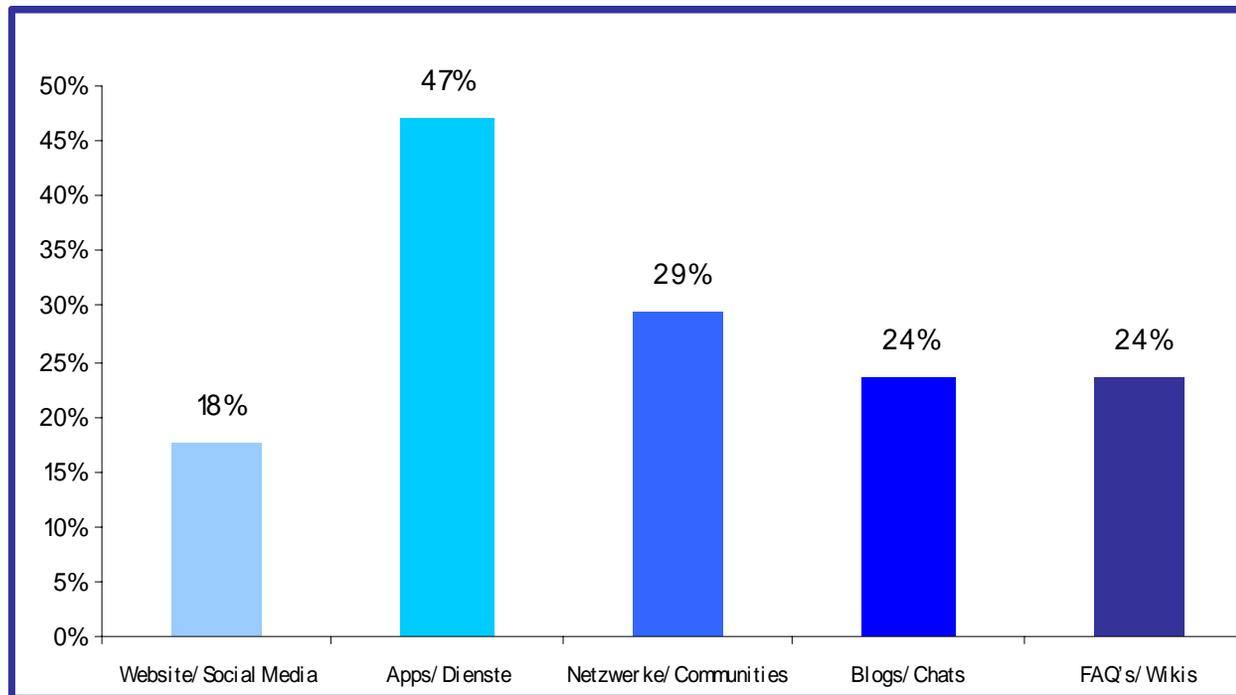
Wie wird sich die Bedeutung des mobilen Internets im Service entwickeln?



Stichprobe = 188, Werte gerundet

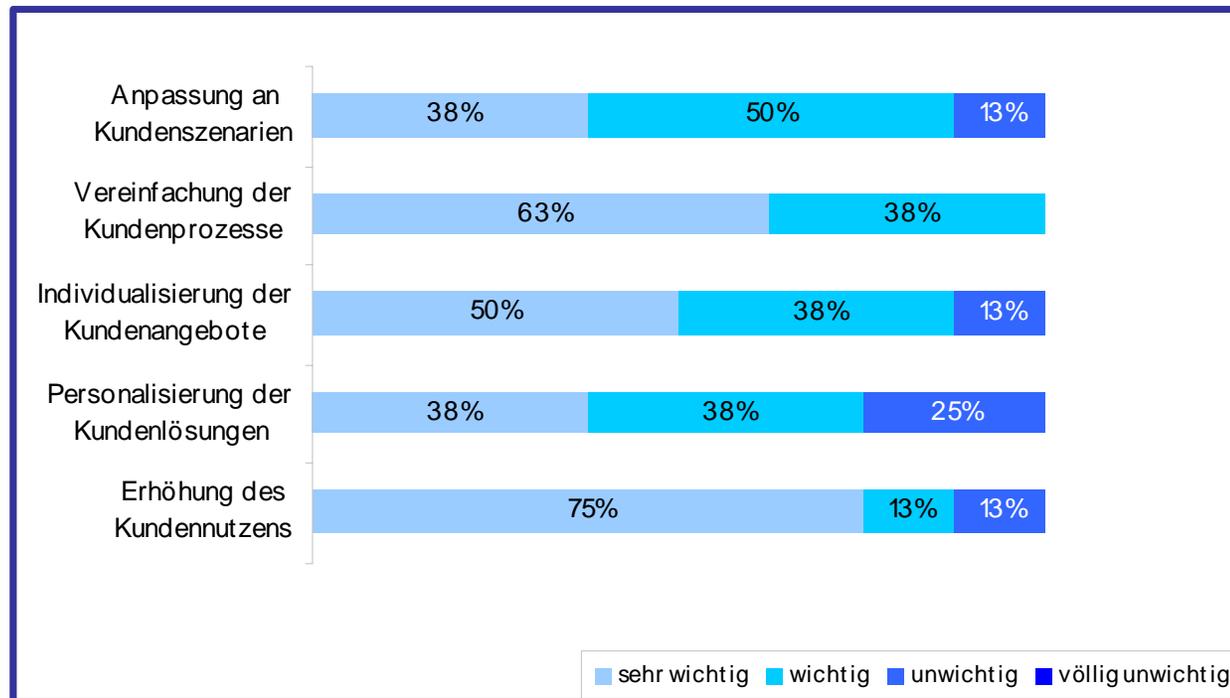
Service immer und überall

Welche Formen des mobilen Internets sind gut geeignet für eine Nutzung im Service?



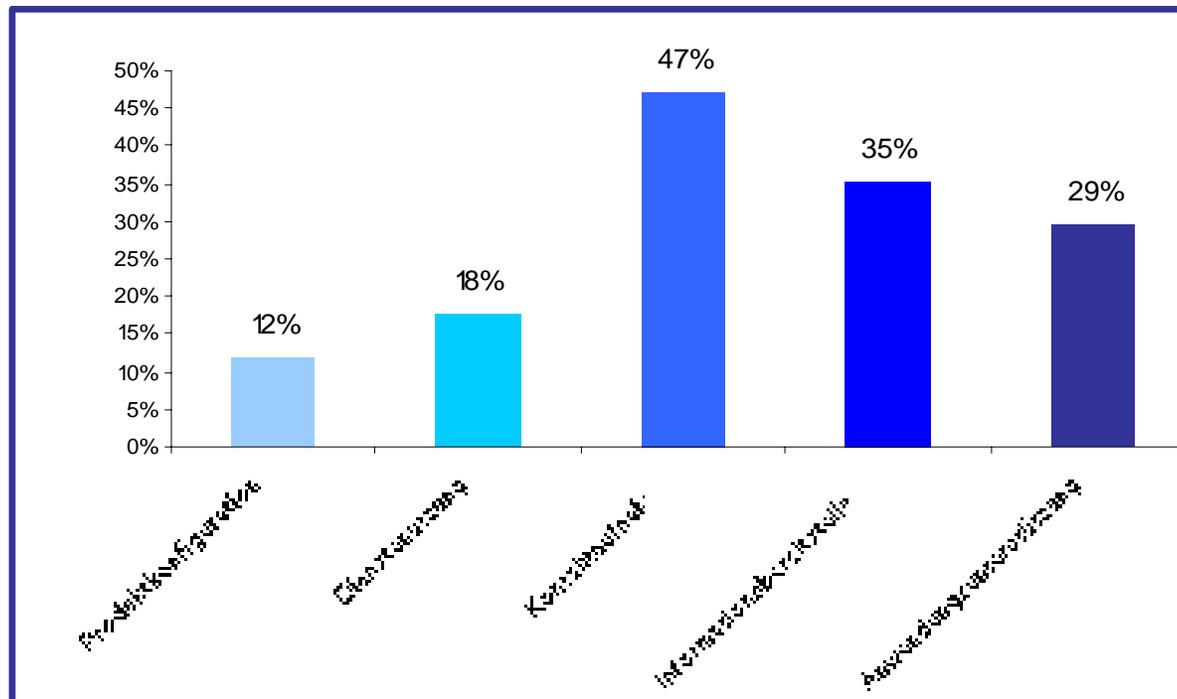
Stichprobe = 188, Mehrfachnennungen

Wie wichtig werden dabei bestimmte Aspekte des mobilen Internets im Service sein?



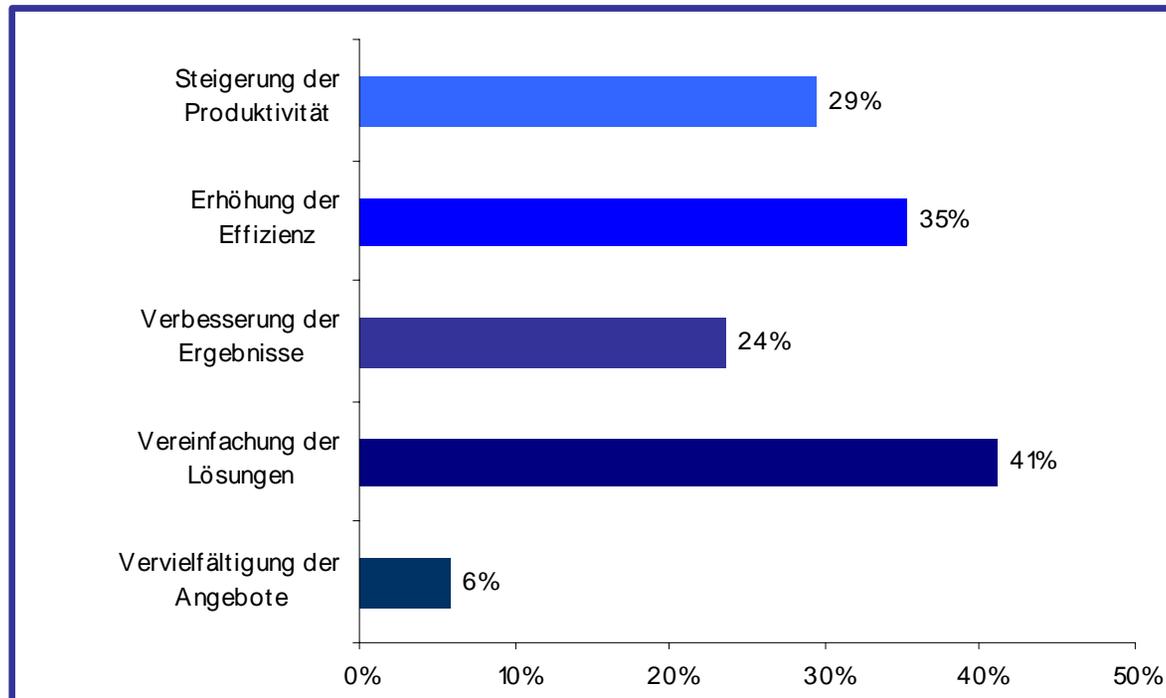
Stichprobe = 188

Welche Aufgaben im Service kann das mobile Internet zukünftig am besten erfüllen?



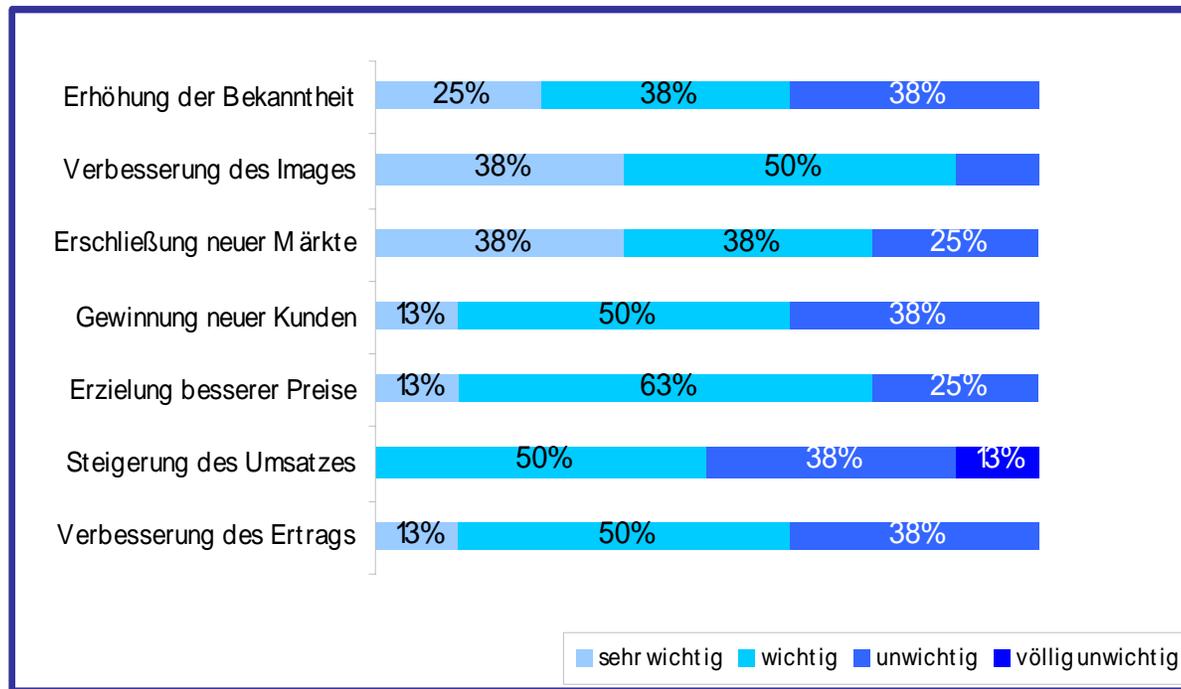
Stichprobe = 188, Mehrfachnennungen

Wozu kann insbesondere das mobile Internet im Service von Unternehmen eingesetzt werden?



Stichprobe = 188, Mehrfachnennungen

Wie wird sich für Unternehmen das mobile Internet im Service auswirken?



Stichprobe = 188

Fakten

Studien



eServices!



Service Communicates!

E-Books



Erfolgreiche eServices



Kundenkommunikation im Internet

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 34 17. November 2011

SERVICE TRENDS 04/2011

Editorial

Liebe Leser/ lieber Leser



Die Entwicklung im Service ist ein Spiegel rasanter Veränderungen heutiger Kundenbedürfnisse. Personalisierte Angebote, individuelle Gestaltung, sozialbestimmte Nachfrage und zeitdynamische Nutzung sind Faktoren, die sich wert- oder prestigeerhöhend für die Anbieter auswirken können.

Glaubwürdigkeit und Attraktivität erzielen solche Serviceangebote, die eine wirkliche Auseinandersetzung mit Kunden und deren Wünschen erkennen lassen. Dazu kommen soziale und ökologische Aspekte, die über den persönlichen, symbolischen Nutzen der Serviceleistung hinausgehen und einer wachsenden Zahl von Kunden als zusätzliche Entscheidungskriterien dienen.

Selbstbewusste Kunden, die eine zunehmend kritische Haltung gegenüber Unternehmen, Marken und Angeboten zum Ausdruck bringen, zeichnen demnach auch verantwortlich für den Erfolg oder Mißerfolg von Serviceinnovationen. Deshalb können nur maßgeschneiderte Serviceangebote, den Erfolg eines Unternehmens sichern.

Dirk Zimmermann

Ihr Dirk Zimmermann

Trends

Messen besser kommunizieren
Neue Wege in der Kundenansprache sorgen für mehr Aufmerksamkeit und erhöhen den Messeerfolg.

Tendenzen

Service verantwortlich gestalten
Ethische und grüne Services werden für den Kunden immer wichtiger und stellen Anbieter vor neue Herausforderungen.

Tips

Service sozial bestimmen
Social Media im Service bietet eine vielversprechende Chance für Unternehmen mit ihren Kunden noch vertrauter zu werden.

Tools

Service zukunftsfähig machen
Ökonomische Motive kennzeichnen den Konsum und nachhaltige Werte befördern die Nachfrage 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)