

Service goes green!

Online-Umfrage

April/Mai 2013

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

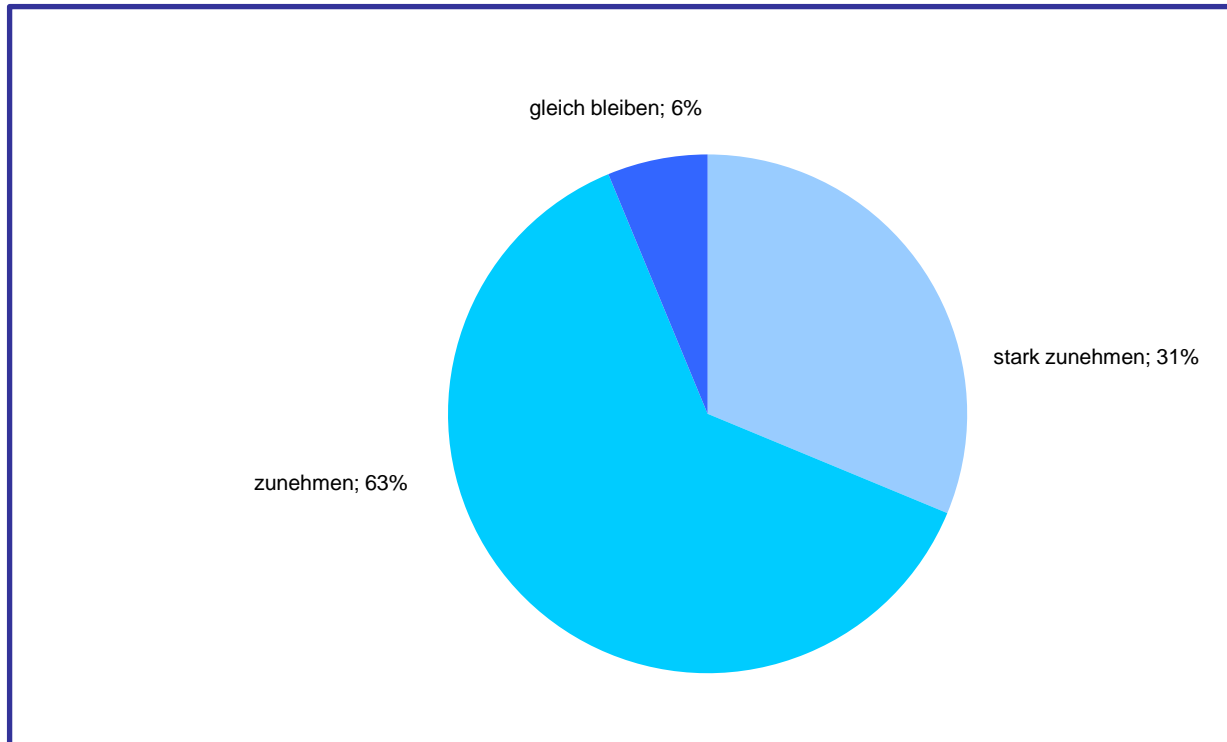
D-13187 Berlin

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

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

Internet: www.DieServiceForscher.de

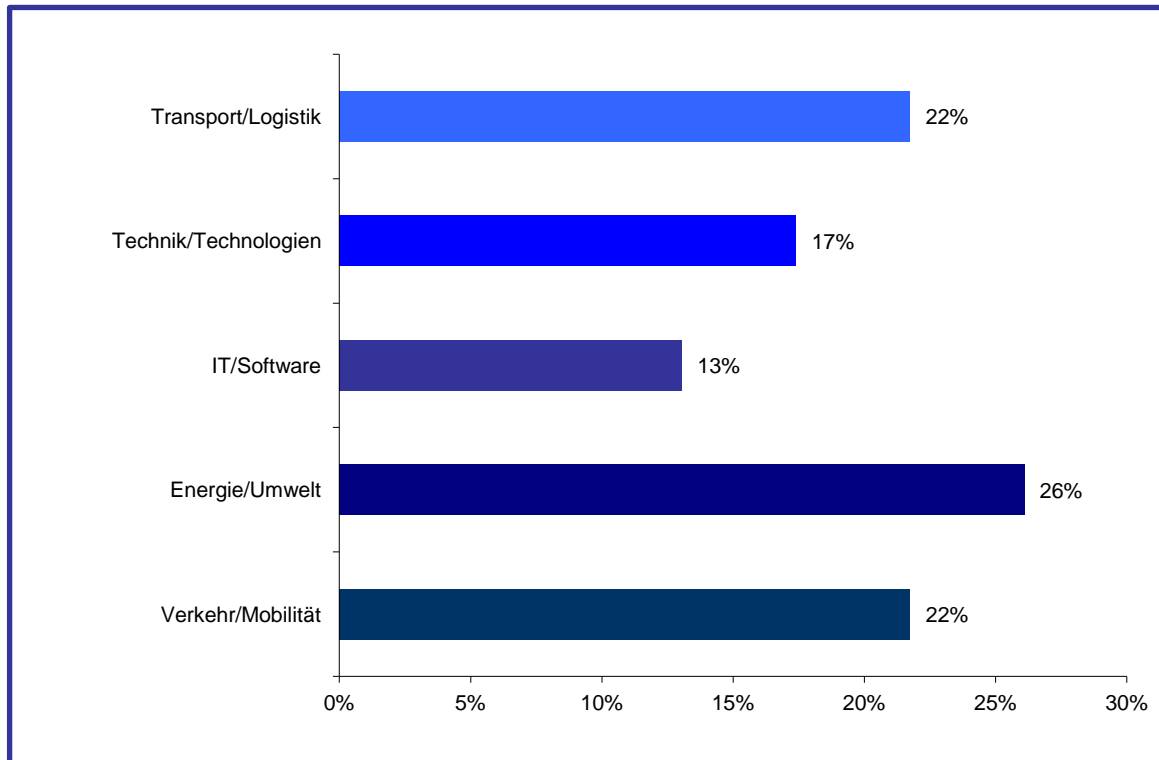
Wie wird sich die Nachfrage nach „grünen“ Services am Markt entwickeln?



Stichprobe = 61, Werte gerundet

Service goes green

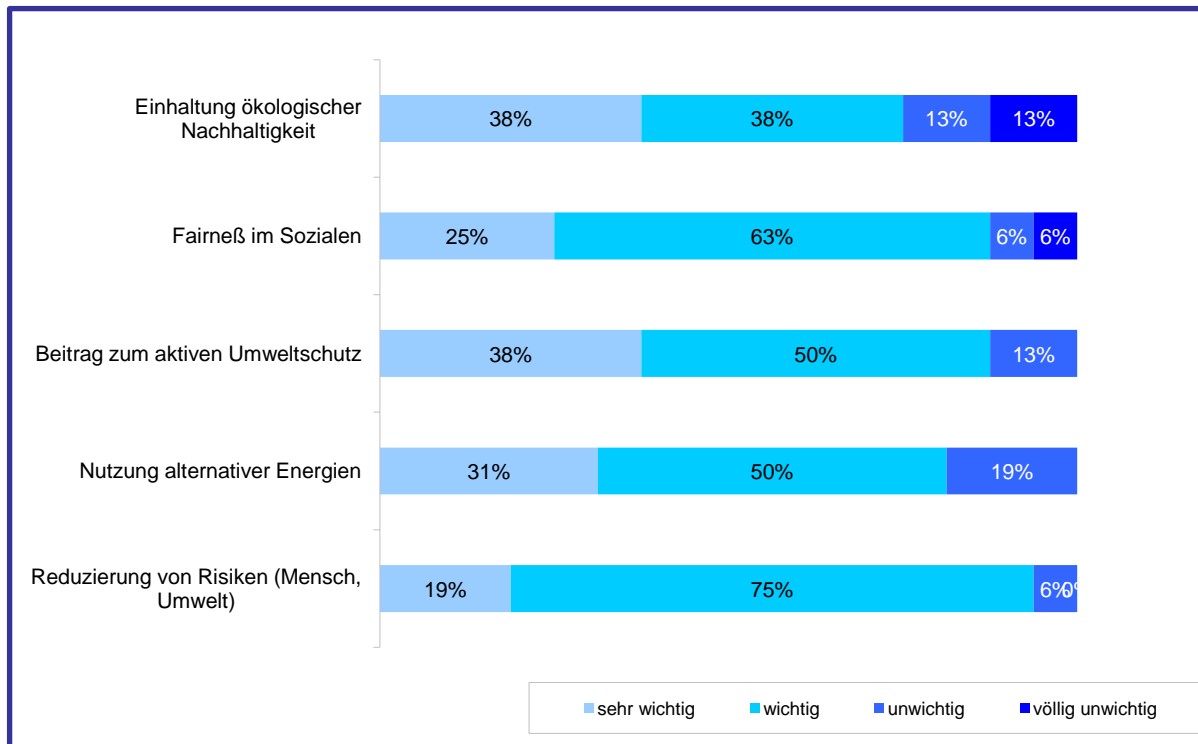
Wo können in Zukunft „grüne“ Services zum Einsatz kommen?



Stichprobe = 61, Mehrfachnennungen

Service goes green

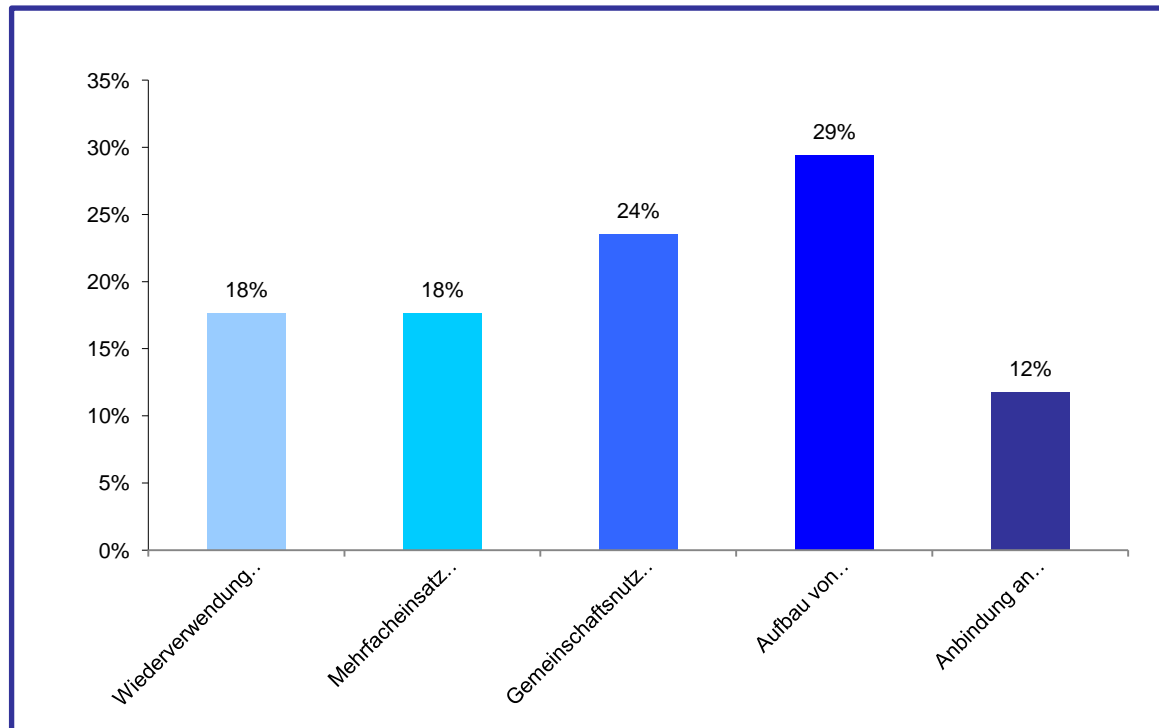
Wie wichtig werden dabei bestimmte Funktionen „grüner“ Services sein?



Stichprobe = 61

Service goes green

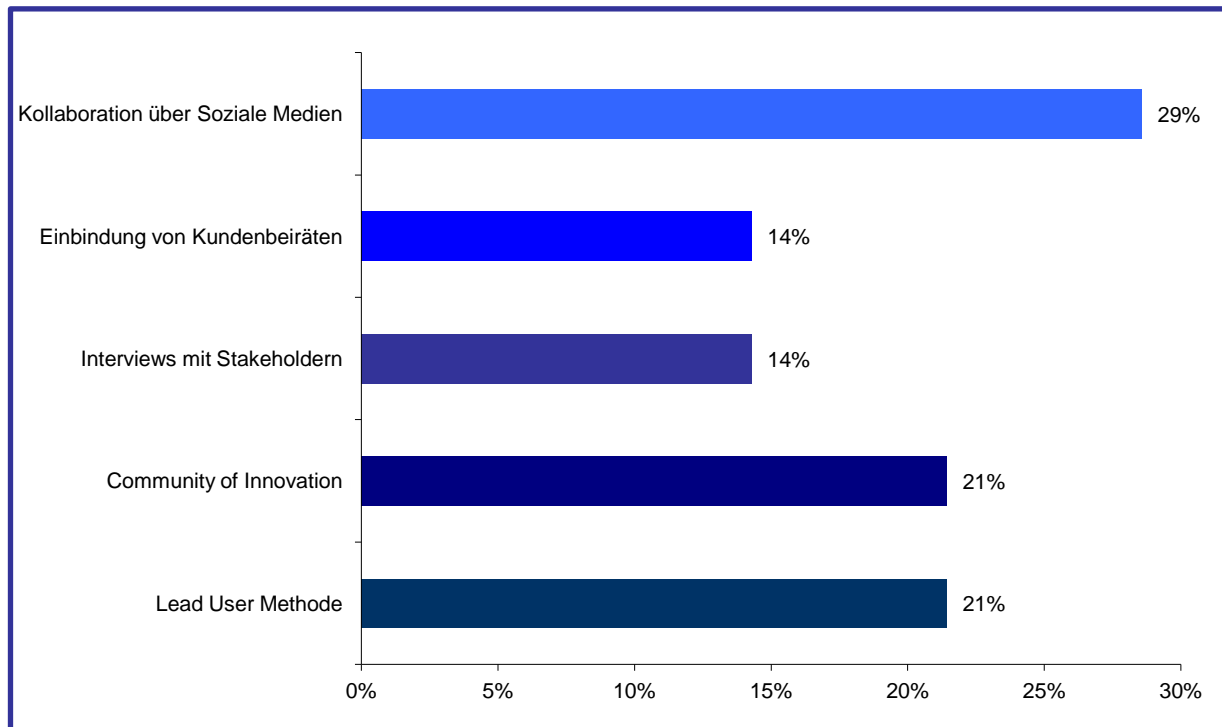
Welche Nutzungsformen „grüner“ Services im Sinne der Nachhaltigkeit sind denkbar?



Stichprobe = 61, Mehrfachnennungen

Service goes green

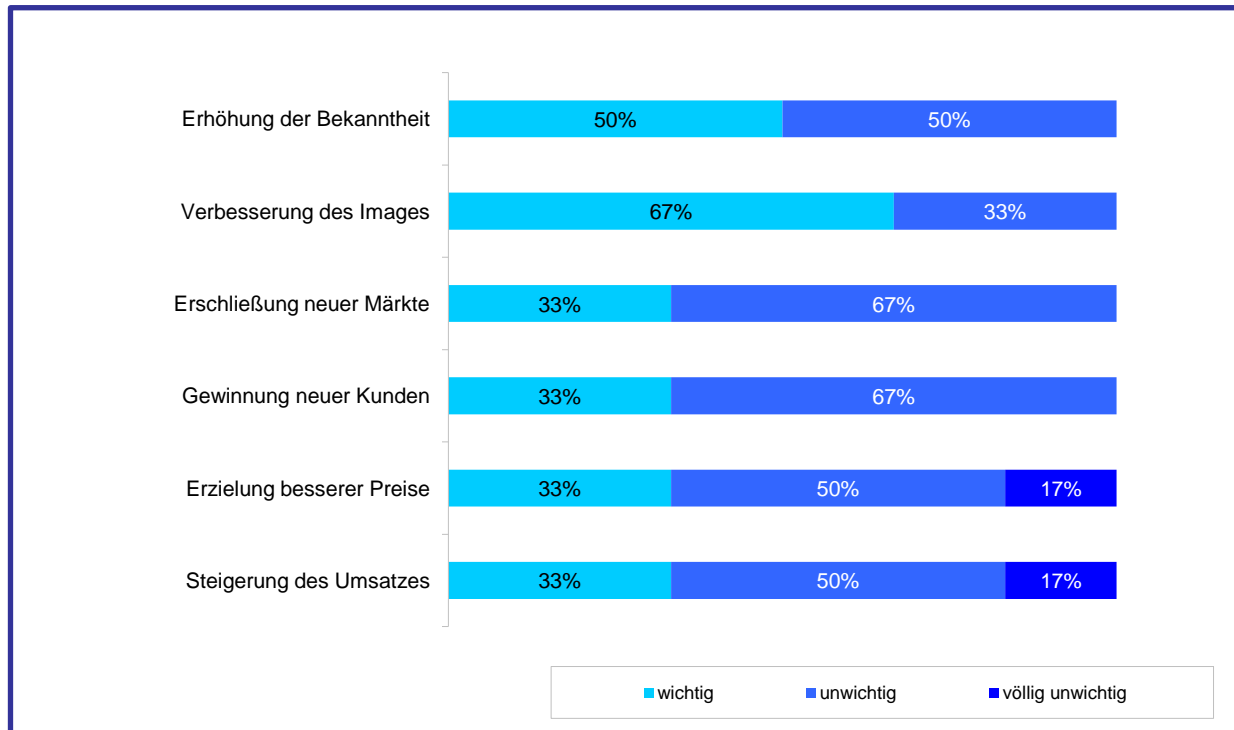
Wie lassen sich Kunden in die Entwicklung „grüner“ Services mit einbinden?



Stichprobe = 61, Mehrfachnennungen

Service goes green

Wie wird sich für Unternehmen das Angebot „grüner“ Services auswirken?



Stichprobe = 61

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: 1862-3854 Jahrgang: 11 - Ausgabe 40 16. Mai 2013

SERVICE TRENDS 02/2013

Editorial



Liebe Leser/
lieber Leser

In der Interaktion steckt noch ein großes und derzeit noch immer von vielen Unternehmen ungenutztes und unterschätztes Potential für eine erfolgreiche Kundenkommunikation. Das gilt sowohl für den Vertrieb und den Service als auch für die Innovationsfähigkeit eines Unternehmens.

Eine optimale Kundeninteraktion erfordert dabei ein ganzheitliches Kommunikationskonzept über unterschiedlichste Kanäle mit dem Ziel eines offenen und erfolgreichen Dialogs statt Monolog und Abwicklung.

Vier unterschiedliche Typen von Kundenkontaktkanälen – von der kunden-nahen Filiale bis hin zum anonymen Self-Service am Automaten, vom effizienten Service-Center über umfangreiche Internet-Portale bis hin zur Kommunikation über Social Media – können dabei unterschieden werden.

Jeder einzelne Kanal bietet dabei innovative Methoden und Techniken der Interaktion, mit denen gezielt die Kundengruppen des Unternehmens angesprochen und bedient werden können.

Dirk Zimmermann
Ihr Dirk Zimmermann

Trends

Kundendialog 2.0

Die Kommunikation befindet sich durch eine Vielzahl neuer technologischer Entwicklungen im Umbruch.

Tendenzen

Service als kritischer Faktor

Die Bereitschaft der Kunden einem Anbieter treu zu bleiben hängt immer mehr von der Servicequalität ab.

Tips

Service von der besten Seite

Das Serviceimage wird stark von der Performance bestimmt. Deshalb ist eine durchgängige Qualität entscheidend.

Tools

Moderne Kundenkommunikation

Die Nutzung verschiedener Kontaktwege und neuester Technologien verändert den Dialog mit dem Kunden.

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)