

Matthias Gouthier [Hrsg.]

Kundenbindung durch kosteneffiziente Service Excellence

Strategien – Konzepte – Best-Practices:

Konferenzband der 5. Excellence-in-Service-Konferenz EXIS

Nomos

=CSE

Center for Service Excellence

Inhalt

Einstieg ins Thema

Kosteneffiziente Service Excellence zur Kundenbindung:
Einstieg ins Thema und Überblick 15

Matthias Gouthier

Kosteneffiziente Service Excellence auf strategischer Ebene

Das Konzept der kosteneffizienten Service Excellence: Strukturen,
Inhalte, Effekte 23

Matthias Gouthier

Kosteneffiziente Service Excellence in der Dienstleistung:
Utopie oder Realität? 39

Jörg Hossenfelder

Dienstleistungsproduktivität und -qualität: eine kritische Würdigung 51

Anne-Sophie Tombeil, Jens Neuhüttner, Walter Ganz

Kosteneffiziente Service Excellence durch Digitalisierung und Automatisierung

Standardisierung und Automatisierung von
Kundenserviceprozessen, Customer Experience Management und
Chancen der Digitalisierung 71

Michael Kolbenschlager

Smarter Service - Wie smart ist der digitale Kundenservice heute
eigentlich? 91

Markus Franke, Carsten Schulz

Service-Roboter <i>Dietrich Paulus, Viktor Seib, Johannes Pellenz</i>	107
<i>Kosteneffiziente Service Excellence durch unterstützende Prozesse und Managementkonzepte</i>	
Der Wow-Faktor „Kommunikation“ im Service <i>Volker Reiser, Sabine Elias</i>	125
Customer Value Management – Schlüssel für nachhaltige Kundenbindung <i>Sascha Hummel, Thorsten Gräber</i>	137
<i>Best-Practices für kosteneffiziente Service Excellence in ausgewählten Branchen</i>	
Effiziente Prozesse und begeisterte Kunden: das Beispiel Debeka <i>Uwe Laue</i>	155
Verknüpfung von Effizienz und Qualitätsführerschaft in der Bankenwelt: Das Beispiel der Sparkasse Koblenz <i>Matthias Nester, Claudia Spanier-Dönges</i>	169
easyApotheke – Begeisterndes Apotheken-Einkaufserlebnis in Verbindung mit einem sehr günstigen Preis <i>Stephan Just</i>	181
Die Facility-Management-Branche im Spannungsfeld zwischen Kostendruck und exzellenten Dienstleistungen: Lösungswege der Dr. Sasse AG <i>Christine Sasse</i>	203