

Hübner

Serviceglück

Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz

So gelingt richtig guter Kundenservice Wir haben in Sachen Service aufgeholt, trotzdem funktioniert vieles noch immer nicht: Wir warten auf Taxis, auf Termine, auf Pakete, wir zahlen horrende Preise für wenig Zeitersparnis. Den Kunden fehlen die magischen Momente, die persönlichen und zwischenmenschlichen Begegnungen, die exzellenten Service unvergesslich machen. Wie kommt man dahin? Sabine Hübner zeigt mit vielen erhellenden, verblüffenden und amüsanten Beispielen aus dem Alltag und aus ihrer Praxis, dass Service nur dann exzellent sein kann, wenn Unternehmen ihr Kundenkontaktpunkt- Management von einem technischen zu einem emotionalen Tool weiterentwickeln - und sie erklärt, wie das funktioniert.



39,00 €

36,45 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783593507101

Medium: Buch

ISBN: 978-3-593-50710-1

Verlag: Campus

Erscheinungstermin: 09.03.2017

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2017

Produktform: Gebunden

Gewicht: 799 g

Seiten: 282

Format (B x H): 180 x 217 mm

