



## Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen



**Download**



**Online Lesen**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen

*Symposion Publishing*

Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen Symposion Publishing

 [Download Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden ...pdf](#)

 [Online lesen Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunde ...pdf](#)

## **Downloaden und kostenlos lesen Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen Symposium Publishing**

---

264 Seiten

Kurzbeschreibung

Ein zufriedener Kunde ist kein Zufall, sondern das Ergebnis konsequenter Anstrengungen.

Wertvoller ist heute jedoch der begeisterte Kunde. Er ist loyal, teilt seine Begeisterung mit anderen und trägt so erheblich zum Unternehmenserfolg bei. Kundenbegeisterung ist daher in der Praxis mittlerweile ein weitverbreitetes Unternehmensziel.

Doch wie lässt sich Kundenbegeisterung erreichen? Welche Wege gibt es, dies zielgerichtet und nachhaltig zu tun?

Die meisten Unternehmen haben noch keine konkrete Vorstellung davon, wie sie diese Herausforderungen meistern können – das vorliegende Buch will einen Beitrag dazu leisten, das zu ändern.

Das Fachbuch betrachtet mit dem neu entwickelten europäischen Standard »Service Excellence« (CEN/TS 16880) und dem bekannten und etablierten EFQM Excellence Modell zwei bedeutende Excellence-Ansätze, um das Ziel der Kundenbegeisterung zu erreichen.

Der Leser erfährt zum einen wissenschaftlich fundierte Grundlagen, die anwendungsorientiert und leicht verständlich präsentiert werden. Zum anderen erhält er durch bemerkenswerte Best Practices zahlreiche Impulse für seine eigene Praxis. Über den Autor und weitere Mitwirkende

Prof. Dr. Matthias Gouthier ist Inhaber des Lehrstuhls für Marketing und elektronische Dienstleistungen und Direktor des Center for Service Excellence (CSE) an der Universität Koblenz-Landau. Er initiierte mit der DIN SPEC 77224 die weltweit erste Spezifikation zur »Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence«, die auf europäischer Ebene zur CEN/TS 16880 weiterentwickelt wurde. Prof. Gouthier war Chairman des CEN/TC 420 Projektkomitees »Service Excellence Systems« und Obmann des nationalen Spiegelausschusses NA 159-01-22 AA »Service Excellence«.

Dipl.-Betriebswirtin (FH) und Medienpädagogin (M.A. in Medien- und Bildungswissenschaften, Univ.)

Gabriele Kohler leitet als Geschäftsführende Gesellschafterin ein IT-Unternehmen mit Sitz in Bayern, welches in 2012 die Anerkennung »Recognised for Excellence 4 Stars« erhielt. Als langjährige Assessorin berät und begleitet sie Organisationen bei Organisations- und Personalentwicklungsprozessen auf der Grundlage des EFQM-Modells, bei dessen Übersetzung sie im Rahmen der Modellrevision 2013 aktiv mitwirkte. Sie moderiert EFQM-Selbstbewertungen und führt Recognised- bzw. Committed-Verfahren durch. Darüber hinaus führt sie Trainings zur Anwendung und Umsetzung des EFQM-Modells durch.

André Moll promovierte nach dem Studium der Chemie an der Universität Duisburg. Thema war die Erstellung keramischer Fasern. Anschließend arbeitete er als Leiter Produktentwicklung für ein mittelständisches Textilunternehmen. Dort befasste er sich mit der Einführung der EMAS 1. Nach dem Wechsel zur Deutschen Gesellschaft für Qualität konzipierte er Trainings zum Thema Qualitätsmanagement und Excellence und arbeitete im Ehrenamt als Assessor für den Ludwig-Erhard-Preis. 2005 übernahm Herr Moll die Leitung der Initiative Ludwig-Erhard-Preis. Als geschäftsführendes Vorstandsmitglied führte er die Initiative zur Anerkennung (»Recognised for Excellence 5 Stars«) und sie gewann bei Deutschlands Kundenchampion 2010. Als Mitglied des Core Teams der EFQM unterstützte er die Weiterentwicklung des Modells.

Download and Read Online Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen Symposium Publishing #1BAM7IPV4UQ

Lesen Sie Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen von  
Symposion Publishing für online ebookManagement der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch  
Excellence überzeugen von Symposion Publishing Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen,  
gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub,  
Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu  
lesen, Top-Bücher zu lesen Management der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence  
überzeugen von Symposion Publishing Bücher online zu lesen. Online Management der Kundenbegeisterung:  
Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen von Symposion Publishing ebook PDF  
herunterladenManagement der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence überzeugen von  
Symposion Publishing DocManagement der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden durch Excellence  
überzeugen von Symposion Publishing MobipocketManagement der Kundenbegeisterung: Wie Sie Kunden  
durch Excellence überzeugen von Symposion Publishing EPub