

(Mobile book) Leitfaden Kundenservice: Exzellenter Service in allen Phasen des Kundenkontakts
(Whitebooks)

Leitfaden Kundenservice: Exzellenter Service in allen Phasen des Kundenkontakts (Whitebooks)

Von Jacqueline Irrgang

*Download PDF | ePub | DOC | audiobook | ebooks

Jacqueline Irrgang

Leitfaden Kundenservice

Exzellenter Service
in allen Phasen
des Kundenkontakts



 Download

 Read Online

Produktinformation - Verkaufsrang: #450254 in eBooks Veröffentlicht am: 2010-03-15 Erscheinungsdatum: 2010-03-15 File Name: B019IQASXX | File size: 74.Mb

Von Jacqueline Irrgang : Leitfaden Kundenservice: Exzellenter Service in allen Phasen des Kundenkontakts (Whitebooks) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Leitfaden Kundenservice: Exzellenter Service in allen Phasen des Kundenkontakts (Whitebooks):

Kundenrezensionen Hilfreichste Kundenrezensionen 1 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Gutes Nachschlagewerk Von R. Burkert "Leitfaden Kundenservice" ist ein guter Begleiter, wenn man sich zum

entsprechenden Thema kurz einlesen möchte. Ich fand es sehr angenehm, dass man Kapitelunabhängig im Buch lesen kann. Jedes Kapitel steht für sich alleine und ist somit abgeschlossen. Was ich mir wünsche: eine Ergänzung um in den einzelnen Kapiteln tiefer einsteigen zu können. 0 von 0 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Kundenservice Leitfaden-Theorie Von messmess Der Inhalt dieses Buches ist zwar richtig und sinnvoll, für mich aber ein wenig umständlich gestaltet. Meiner Meinung nach etwas mehr Logik und weniger Studium an den Tag legen. Für mich war dieses Buch ein wenig trocken und langweilig zu lesen. Mehr Beispiele aus der Praxis des Normalbürgers bringen mehr Logik! 5 von 8 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. mehr erhofft! Von M. Karlinger Ganz klar - Es gibt bessere Bücher zum Thema Kundenservice. Nach dem Lesen des Buches wusste ich eigentlich keine Neuerungen oder "Highlights" welche mir in meinem Business behilflich sein könnten. Scheint mir eher eine Zusammenfassung mehrerer Bücher zu sein. Das mit der griechischen Eule "Koukou" fand ich absolut lächerlich.

Kurzbeschreibung Klar, der Kunde ist König, steht im Fokus immer und überall. Doch zu mehr als einem vollmundigen Versprechen reicht es bei vielen Unternehmen in Wirklichkeit nicht. In Verdichtungs Märkten kommt dies einer Todsünde gleich. Das Buch vermittelt, wie Sie guten Service über alle Phasen des Kundenkontakts im Unternehmen aufbauen können. Systematisch und Schritt für Schritt. Wie ist ein Kundenservice-Center organisiert? Wie wird Qualität sichergestellt? Welche Strategien bieten sich welchen Kunden? Wie werden Mitarbeiter qualifiziert? Auf alle wichtigen Fragen liefert das Buch knapp und kompetent Antwort. Kurzbeschreibung Klar, der Kunde ist König, steht im Fokus immer und überall. Doch zu mehr als einem vollmundigen Versprechen reicht es bei vielen Unternehmen in Wirklichkeit nicht. In Verdichtungs Märkten kommt dies einer Todsünde gleich. Das Buch vermittelt, wie Sie guten Service über alle Phasen des Kundenkontakts im Unternehmen aufbauen können. Systematisch und Schritt für Schritt. Wie ist ein Kundenservice-Center organisiert? Wie wird Qualität sichergestellt? Welche Strategien bieten sich welchen Kunden? Wie werden Mitarbeiter qualifiziert? Auf alle wichtigen Fragen liefert das Buch knapp und kompetent Antwort. über den Autor und weitere Mitwirkende Jacqueline Irrgang, Jahrgang 1959, beschäftigt sich seit über 30 Jahren mit dem Thema Kundenservice. Sie ist davon überzeugt, dass nur mit langfristiger Kundenbindung die Existenz des Unternehmens gesichert werden kann. Denn neben einem guten Produkt kann nur guter Service den Kunden an das Unternehmen binden. Nur so bleibt der Kunde treu. Nach verschiedenen Stationen als Führungskraft im Umfeld Kundenservice machte sie sich 1999 mit ihrer Firma CCQ Call Center Quality selbstständig und berät heute Unternehmen zum Thema Kundenservice. Dabei ist der Name Programm. Als Berater hat für sie die Qualität der eigenen Aus- und Fortbildung höchste Priorität. Sie ist diplomierte systemische Coach ADG/DGCO. Sie hat eine Zusatzausbildung zum Businesscoach bei dem Erfinder der Systemischen Strukturaufstellung Prof. Dr. Matthias Varga von Kibb mit Erfolg abgeschlossen. Darüber hinaus absolvierte sie an der European Business School ein Studium zum Executive Interimmanager. Dadurch bestens für exzellenten Kundenservice gerüstet, konzentriert sie sich heute auf die Aufgaben Interimmanagement, Prozessberatung und Change Management