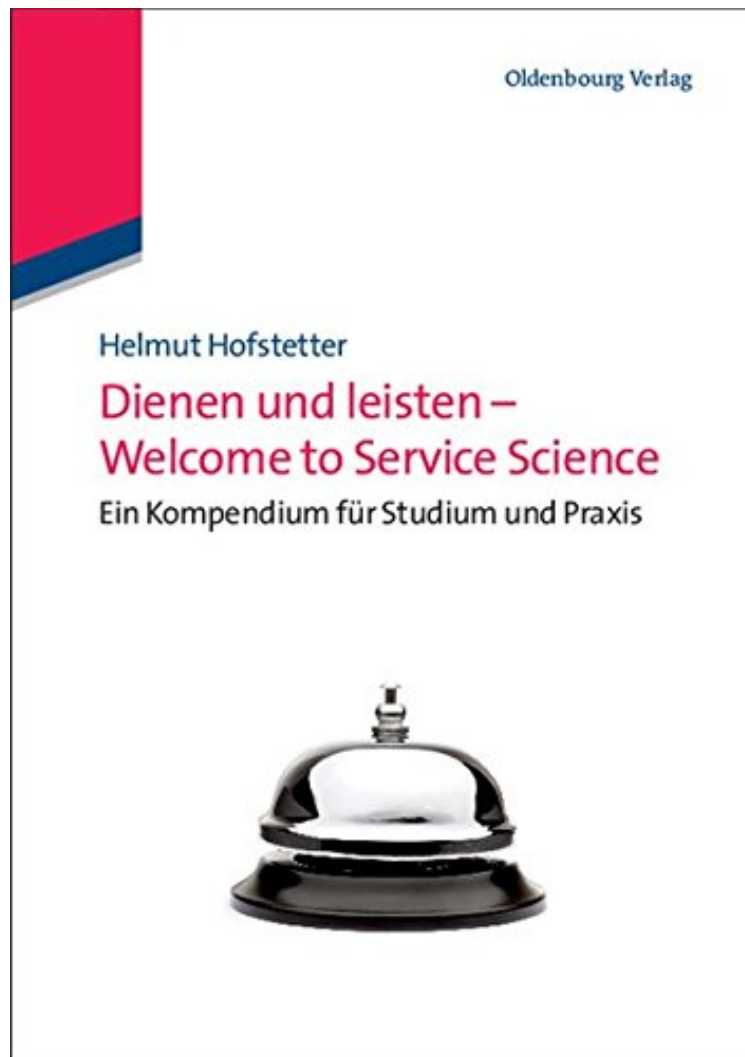


[Download free ebook] Dienen und leisten Welcome to Service Science: Eine Kompendium fr Studium und Praxis: Eine Kompendium fr Studium und Praxis

Dienen und leisten Welcome to Service Science: Eine Kompendium fr Studium und Praxis: Eine Kompendium fr Studium und Praxis

Von Helmut Hofstetter
DOC | *audiobook | ebooks | Download PDF | ePub



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrank: #1322939 in BcherVerffentlicht am: 2011-12-14Erscheinungsdatum: 2011-12-14Abmessungen: 9.45 x .37b x 6.69l, Einband: Taschenbuch162 Seiten | File size: 21.Mb

Von Helmut Hofstetter : Dienen und leisten Welcome to Service Science: Eine Kompendium fr Studium und Praxis: Eine Kompendium fr Studium und Praxis before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Dienen und leisten Welcome to Service Science: Eine Kompendium fr Studium und Praxis: Eine Kompendium fr Studium und Praxis:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen2 von 2 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Toll geschrieben, insgesamt sehr gelungen und lesenswertVon Thomas FischerDas Buch ist erfrischend offen, mutig und

sehr praxisorientiert geschrieben. Helmut Hofstetter zeigt anhand von vielen Praxisbeispielen auf, welche positiven und negativen Fälle von Kundenorientierung wir in unserem täglichen Umfeld erleben können. Dabei nennt er auch die Namen von Unternehmen, die alle (sowohl für die negativen als auch die positiven Beispiele von Kundenorientierung) zurecht in diesem Buch aufgeführt sind. Gleichzeitig findet man in dem Buch auch fundierte wissenschaftliche Grundlagen und gekonnte Analysen, die mir neue Erkenntnisse und Einsichten vermittelt haben. Zum Beispiel ist die Mitwirkung und der Anteil des Kunden an der Dienstleistung sehr gut und erhellend dargestellt. Somit wird nicht nur der Dienstleister, sondern auch der Kunde mit in die Pflicht genommen. Alle Anteile des Themas Dienstleistung wie z. B. Prozesse, Software und nicht zuletzt die Menschen selber werden analysiert und beleuchtet. Das Buch ist sehr kenntnisreich geschrieben, Dabei beeindruckt z. B., dass der Autor sehr viele Beispiele von Firmen nennt und damit einen tollen Überblick über die Märkte beweist. Besonders gefallen hat mir das Kapitel "Service business is people business", da hier althergebrachte, aber oftmals ungeeignete Vorgehensweisen und Methoden von Personalabteilungen (immer zu recht) aufs Korn genommen und kritisch analysiert werden. Manche Stelle des Buches (wie z. B. Arbeit ohne Feedback ist tote Arbeit") kann man bei der eigenen Tätigkeit einsetzen und zitieren, was mir natürlich besonders gefallen hat, da das Buch damit direkt verwertbar wird. An vielen Stellen des Buches findet man zudem gute Hinweise und Tipps, wie man das Thema Dienstleistung und Kundenorientierung besser angehen und gestalten kann. Mein Fazit: toll geschrieben, insgesamt sehr gelungen und lesenswert; ein Muss für jeden Kundenversther" :-)) 1 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Wunderbare "Dienst-Leistung" Von Oliver Krump Es ist nicht leicht als Management-Berater und -trainer geeignetes Material zum Thema Verbessern der Servicequalität zu finden: die Literatur zu Dienstleistungsmanagement ist entweder zu theoretisch und wenig praxisrelevant, oder zu rezeptartig und platt. Hofstetters "Dienen Leisten" gelingt es, bewährte Praktiken (best practices) mit fundierten Konzepten so zu verbinden, dass konkrete Handlungsanleitungen entstehen. Zu deren Umsetzung findet man eine Fülle von Werkzeugen und Methoden. Ein durchaus gelungenes Werk und damit 5 *****

Pressestimmen "Der Band vereint aktuelle, anwendungsbezogene Forschungsergebnisse mit einer Fülle praktischer Beratererfahrungen. Die Kapitel sind angereichert mit echten, prägnanten Praxisbeispielen, die die Probleme und Lösungen konkretisieren." Erfurter hefte zum angewandten Marketing, Heft 33 (2012) Kurzbeschreibung Schlechten Service auf Missmanagement oder ungeschicktes Personal oder einfach den Computer zu schieben, ist das Problem nicht. An echte Lösungen kommt man nur, wenn das gesamte toxische Dreieck entfaltet wird: Hofstetter zeigt, wie ignorant Personal, destruktive Manager und verkrustete Prozesse und Praktiken zusammenwirken und entwickelt werden müssen. Kundengerechte Dienstleistungen entstehen erst, wenn sich ein Bewusstsein für "Dienen" und "Leisten" auf allen Ebenen entfaltet und in tägliches Handeln und effektive Prozesse umgesetzt wird. Entlang einer Vielzahl von Beispielen für guten und schlechten Service wird ein Konzept für gelungene Leistung heraus geschält, frei nach dem Motto von Karl Popper: "Erkenntnis beginnt nicht mit Definitionen, sondern mit Problemen." über den Autor und weitere Mitwirkende Prof. Dr. Helmut Hofstetter, Berlin School of Economics Law, Fachgebiet Human Resource -, Service-, Projekt- und Change Management; Management-Consultant und -Trainer mit Projekten u.a. für Bayer, Staatskanzlei, BMW, Daimler, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, DirectLine, EADS, Europ. Patentamt, Goethe-Institut, HypoVereinsbank/Unicredit, IABG, IBM, Leoni, Nürnberger Versicherung, Schrüghuber, Siemens. Davor Digital Equipment Corporation, Director People Organization Development (6 Jahre); Scientific Control Systems Germany (heute T-Systems), IT- Personalberater (10 Jahre). Autor des Referenzwerkes Die Leiden der Leitenden. Studium Wirtschaftsinformatik und Psychologie an der Universität München, Abschluss Diplom, Promotion. Versucht auch als Skipper Spa und Zielorientierung an Bord unter einen Hut zu bringen.