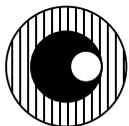


Service

Leitfaden zur Erschließung von Differenzierungspotenzialen im Wettbewerb

Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann



TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG
Leopoldstr. 145 • 80804 München
Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de

Horst Wildemann

Service

Leitfaden zur Erschließung von Differenzierungspotenzialen im Wettbewerb

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG

23 Auflage 2021

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Wildemann, Horst

Service

Leitfaden zur Erschließung von Differenzierungspotenzialen im Wettbewerb

ISBN 978-3-931511-29-6

TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de •

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Die steigende Bedeutung von Service für die langfristige Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens verlangt nach einer systematischen Vorgehensweise bei der Implementierung der Servicestrategie. In der Praxis scheint die Situation anders zu sein. Service wird neben der Sachleistung angeboten, ohne die Möglichkeiten und Chancen, die sich aus diesem Angebot ergeben, zu realisieren.

Mit diesem Leitfaden soll ...

- ... eine Aufstellung der Defizite im Servicebereich erfolgen,
- ... eine Erläuterung des Service-to-Success-Konzept stattfinden, um so die theoretische Basis für die Gestaltung des Service geschaffen,
- ... aus den Leitbildern Kundenorientierung, Differenzierung und Servicequalität die sechs Gestaltungsfelder und 13 Methodenbausteine des Service-to-Success-Konzepts abgeleitet und dargestellt werden,
- ... durch Fallbeispiele erfolgreiche Servicekonzepte aus der Praxis gezeigt werden und
- ... anschließend die Darstellung der Einführungsstrategie stattfinden, die insbesondere für Praktiker den entscheidenden Hebel zur Umsetzung darstellt.

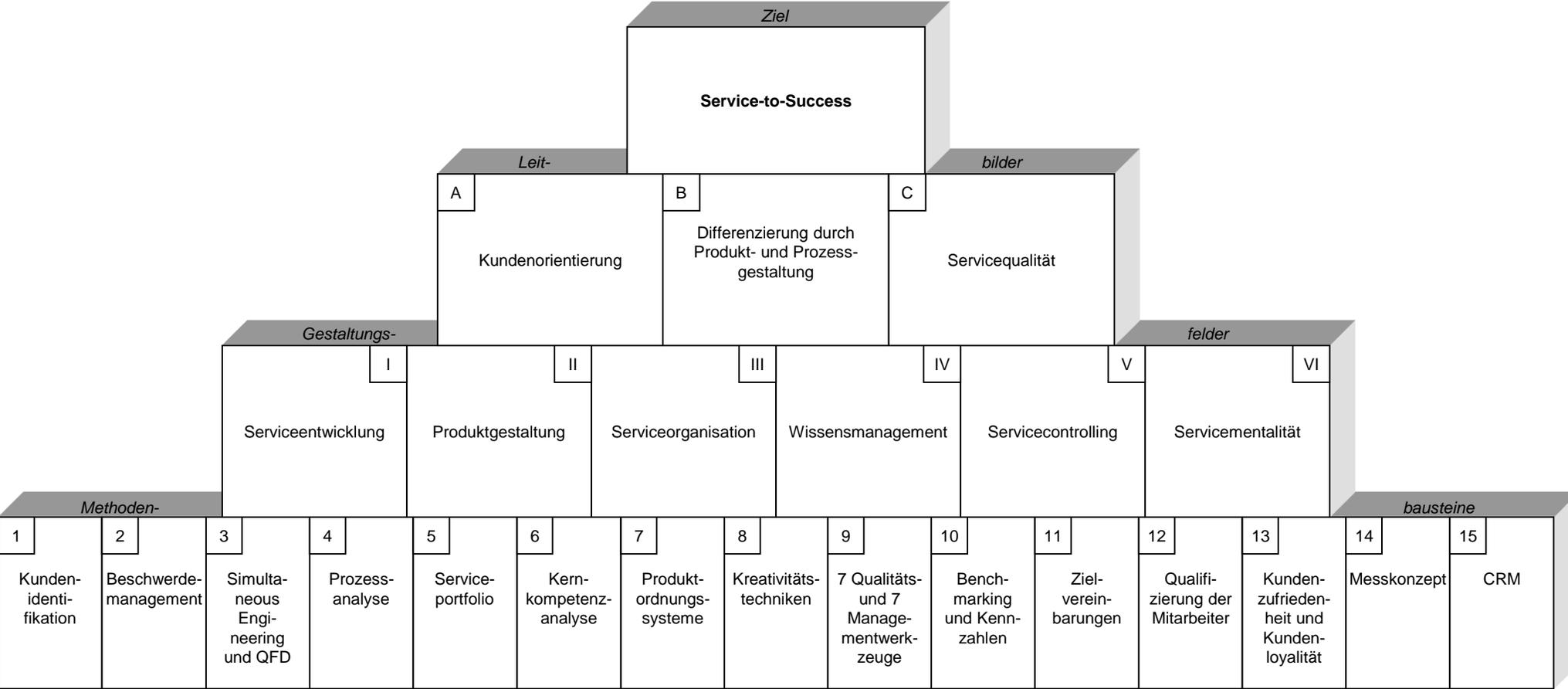


Inhalt

1	Defizite im Servicebereich
2	Service-to-Success-Konzept
3	Leitbilder
4	Gestaltungsfelder
5	Methodenbausteine
6	Fallbeispiele
7	Einführungsstrategien
8	Literaturverzeichnis



Das Bausteinkonzept ...



➔ ... des Service-to-Success-Konzeptes umfasst Leitbilder, Gestaltungsfelder und Methodenbausteine.

