

Service als Prinzip

Martin Beims · Hanser

ABSTRACT

Martin Beims, Roland Fleischer und Nico Kroker (Untertitel: 7 Management-Prinzipien für glückliche Kunden) vertreten die Überzeugung, dass guter Service klare Prinzipien braucht statt starrer Rahmenwerke. Sie behandeln unter anderem, die Welt des Kunden zu verstehen, den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen, Systeme der Zusammenarbeit zu schaffen, vom Ende her zu denken, relevante Ergebnisse zu erzeugen, mit Vertrauen und Verantwortung zu führen und einfach zu machen. Praxisbeispiele und Anregungen unterstützen die Umsetzung.