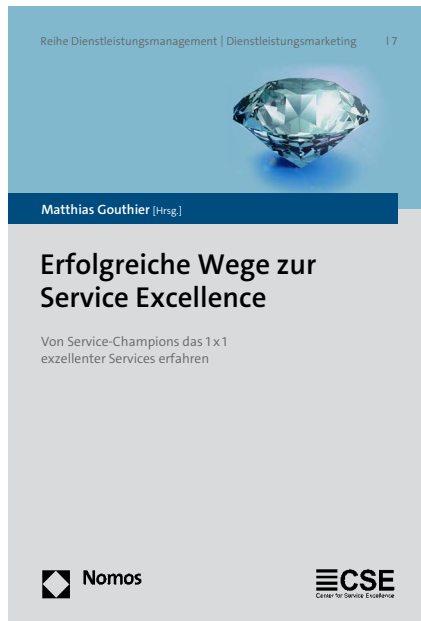


Service Excellence: Das 1 x 1 auf dem Weg zum Service-Champion



Erfolgreiche Wege zur Service Excellence

Von Service-Champions das 1 x 1
exzellenter Services erfahren

Herausgegeben von Prof. Dr. Matthias Gouthier

2022, 245 S., brosch., 49,- €

ISBN 978-3-8487-8462-2

(Reihe Dienstleistungsmanagement /
Dienstleistungsmarketing, Bd. 7)

www.nomos-shop.de/isbn/978-3-8487-8462-2

Exzellenter Service entsteht nicht von selbst. Weltweit nutzen Best-in-Class-Unternehmen Konzepte, die sich unter dem Label „Service Excellence“ etabliert haben. Der Herausgeberband „Erfolgreiche Wege zur Service Excellence – Von Service-Champions das 1 x 1 exzellenter Services erfahren“ widmet sich entsprechend der zentralen Fragestellung, wie Service Excellence von und in erfolgreichen Unternehmen umgesetzt und gelebt wird. Dabei orientiert sich das Fachbuch strukturell an dem Modell der Service Excellence, wie es in der neuen ISO-Norm 23592 verankert ist. Hierzu werden

von ausgewiesenen Experten aus den unterschiedlichsten Branchen Best Practices vorgestellt, die erfolgreiche Wege zur Umsetzung von Service Excellence aufzeigen.

Mit Beiträgen von

Dr. Ferri Abolhassan, Dr. Björn Becker, Sabine Börnsen, Philippe D. Clarinval, Svenja Daniel, Prof. Dr. Matthias Gouthier, Enrico Jensch, Juliane Königer, Michael Moritz, Christian Polenz, Christopher J. Rastin, Carsten K. Rath, Matthias Raquet und Dr. Kristina Rodig.

**Bestell-Hotline +49 7221 2104-37 | Online www.nomos-shop.de
E-Mail bestellung@nomos.de | Fax +49 7221 2104-43 | oder im Buchhandel**

Sie haben das Recht, die Ware innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung ohne Begründung an Nördlinger Verlagsauslieferung GmbH & Co. KG, Augsburg Str. 67A, 86720 Nördlingen zurückzusenden. Bitte nutzen Sie bei Rücksendungen im Inland den kostenlosen Abholservice. Ein Anruf unter Tel. +49 7221 2104-45 genügt. Unsere Datenschutzbestimmungen finden Sie unter nomos@shop.de/go/datenschutzerklaerung.

Nomos Verlagsgesellschaft
Waldseestraße 3–5 | D-76530 Baden-Baden | www.nomos.de

 **Nomos
eLibrary**

Service Excellence: The 1 x 1 On the Way to Becoming a Service Champion



Erfolgreiche Wege zur Service Excellence

Von Service-Champions das 1 x 1
exzellenter Services erfahren

Edited by Prof. Dr. Matthias Gouthier

2022, 245 pp., pb., € 49.00

ISBN 978-3-8487-8462-2

(Reihe Dienstleistungsmanagement |
Dienstleistungsmarketing, vol. 7)

in German

www.nomos-shop.de/isbn/978-3-8487-8462-2

Excellent service does not just happen by itself. All over the world, best-in-class companies use concepts which have become established under the label of 'service excellence'. The edited volume 'Successful Paths to Service Excellence — Learning the 1 x 1 of Excellent Services from Service Champions' is devoted to the question of how service excellence is implemented as well as experienced by and in successful companies. The structure of the book is based on the model of service excellence as anchored in the new ISO standard 23592. To this end, proven experts from a wide range of

industries present best practices that demonstrate successful ways of implementing service excellence.

With contributions by

Dr. Ferri Abolhassan, Dr. Björn Becker, Sabine Börnsen, Philippe D. Clarinval, Svenja Daniel, Prof. Dr. Matthias Gouthier, Enrico Jensch, Juliane Königer, Michael Moritz, Christian Polenz, Christopher J. Rastin, Carsten K. Rath, Matthias Raquet and Dr. Kristina Rodig.

Hotline for your order +49 7221 2104-37 | Online www.nomos-shop.de
E-Mail orders@nomos.de | Fax +49 7221 2104-43 | or in your local bookstore

You can withdraw from your book order without giving reasons within fourteen days. Simply send your written withdrawal within the given period to: Nördlinger Verlagsauslieferung GmbH & Co. KG, Augsburgstr. 67A, 86720 Nördlingen, Germany or to your bookstore. A withdrawal binds you to return the items. All costs and risks of return are payable by the addressee. You can find our privacy policy online at nomos@shop.de/go/datenschutzerklaerung.

Nomos Verlagsgesellschaft
Waldseestraße 3–5 | D-76530 Baden-Baden | www.nomos.de

 **Nomos**
eLibrary