

Haller

## Dienstleistungsmanagement

Grundlagen – Konzepte – Instrumente

In diesem Lehrbuch werden aus allen traditionellen BWL-Bereichen die Besonderheiten des Managements von Dienstleistungen herausgearbeitet, um ein stringentes Dienstleistungsmanagement zu entwickeln. Anhand zahlreicher Praxisbeispiele stellt Sabine Haller die Grundlagen der Dienstleistung aus Kundensicht dar. Denn Kundenorientierung ist der Erfolgsfaktor, an dem sich Prozesse, Leistungen und Mitarbeiter messen lassen. Der Dienstleister von heute muss seine Leistungen entwickeln und vermarkten, er muss Prozesse beherrschen, Kapazitäten planen, seine Mitarbeiter motivieren und den Erfolg steuern. Dieses Buch eignet sich vor allem für Dozierende und Studierende der Betriebswirtschaftslehre mit den Schwerpunkten Marketing und Dienstleistungen sowie für Fach- und Führungskräfte im Bereich Marketing. Die 7. Auflage wurde aktualisiert, neue Praxisbeispiele wurden aufgenommen.

In diesem Lehrbuch werden aus allen traditionellen BWL-Bereichen die Besonderheiten des Managements von Dienstleistungen herausgearbeitet, um ein stringentes Dienstleistungsmanagement zu entwickeln. Anhand zahlreicher Praxisbeispiele stellt Sabine Haller die Grundlagen der Dienstleistung aus Kundensicht dar. Denn Kundenorientierung ist der Erfolgsfaktor, an dem sich Prozesse, Leistungen und Mitarbeiter messen lassen. Der Dienstleister von heute muss seine Leistungen entwickeln und vermarkten, er muss Prozesse beherrschen, Kapazitäten planen, seine Mitarbeiter motivieren und den Erfolg steuern. Dieses Buch eignet sich vor allem für Dozierende und Studierende der Betriebswirtschaftslehre mit den Schwerpunkten Marketing und Dienstleistungen sowie für Fach- und Führungskräfte im Bereich Marketing. Die 7. Auflage wurde aktualisiert, neue Praxisbeispiele wurden aufgenommen.



**34,99 €**

32,70 € (zzgl. MwSt.)

*Lieferfrist: bis zu 10 Tage*

**Artikelnummer:** 9783658168964

**Medium:** Buch

**ISBN:** 978-3-658-16896-4

**Verlag:** Springer

**Erscheinungstermin:** 30.05.2017

**Sprache(n):** Deutsch

**Auflage:** 7., akt. Aufl. 2017

**Produktform:** Kartoniert

**Gewicht:** 779 g

**Seiten:** 459

**Format (B x H):** 169 x 238 mm

