

## Ron Zemke, Kristin Anderson, Performance Research Associates **Umwerfender Service**

Die Bibel für den direkten Kundenkontakt

Aus dem Englischen von Karin Hansen-Vinçon und Dzifa Vode

2012, 6. akt. u. erw. Aufl., kart., 247 Seiten, ca. 35 Cartoons, 5 Abb.

EUR 29,99/A 30,90/CH 41,90Fr.\*

ISBN 978-3-593-39732-0

**Erscheinungstermin/Sperrfrist: 9. Juli 2012**

**»Es reicht heutzutage nicht mehr, den Kunden einfach zufrieden zu stellen; der Kunde muss ‚entzückt‘ sein – angenehm überrascht, dass seine Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern sogar übertroffen werden.«**

***A. Blanton Godfrey, CEO, Juran Institute***

Unternehmen, die den Dienst am Kunden in den Mittelpunkt stellen sind erfolgreicher und wachsen schneller als ihre Konkurrenten, die dies nicht tun. Unternehmen, die sich auf einen besseren Service konzentrieren, haben niedrigere Marketingkosten, weniger Reklamationen, mehr Stammkunden und auch intern ein besseres Arbeitsklima und eine größere Arbeitszufriedenheit.

Die Kundenorientierung ist zu einem entscheidenden unternehmerischen Ziel geworden und rückt in den Mittelpunkt des Interesses. Zu Beginn dieser Servicerevolution Anfang der 90er Jahre erschien das Buch *Umwerfender Service* in der ersten Auflage – und wurde ein Bestseller. Das Buch ist zu einem Klassiker für Serviceprofis geworden, die in direktem Kundenkontakt arbeiten.

Die Autoren heben die Eckpfeiler einer optimalen Kundenbetreuung – Zuverlässigkeit, Reaktionsschnelligkeit, Einfühlungsvermögen – hervor und sparen auch die Todsünden im Kundenservice nicht aus. Das Buch wurde aktualisiert und erweitert und ist nicht nur ein hilfreicher Ratgeber, sondern bereitet durch seinen humorvollen Stil und viele witzige Cartoons auch ein echtes Lesevergnügen.

### **Die Autoren**

Ron Zemke war Service- und Managementberater sowie Autor und Koautor von fast 40 Büchern. *Umwerfender Service* ist sein zentrales Werk. Kristin Anderson ist Unternehmensberaterin. Sie verfasste zahlreiche Bücher und Aufsätze zum Themenbereich „Kundenservice“. Die Performance Research Associates ist eine Beratungsgesellschaft, deren Schwerpunkt auf einem optimalen Kundenservice liegt. Sie wurde von Ron Zemke gegründet.

### **Kontakt**

Heike Kronenberg, 069-976516-25, [kronenberg@campus.de](mailto:kronenberg@campus.de)