

Sabine Hübner

Serviceglück

Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz

2017, gebunden, 282 Seiten

EUR 34,95/EUA 36,00/sFr 42,60

ISBN 978-3-593-50710-1

Erscheinungstermin / Sperrfrist: 09.03.2017

Sabine Hübner zeigt in ihrem Buch, wie Serviceglück geht! Sie überzeugt uns, im entscheidenden Moment aus Routinen auszusteigen, kreativ zu handeln und sich zum Servicehelden aufzuschwingen – für den Kunden. Und im Sinne des Unternehmens!

Wir warten auf Taxis, auf Kabel, auf Pakete. Wir zahlen horrende Preise für wenig Zeitersparnis. Positiv überrascht werden wir nicht durch Pünktlichkeit, beherrztes Just-in-Time oder durch smarte Workflows. Kurz: Es fehlen die magischen Momente, die Service für Kunden unvergesslich machen. Doch wie könnte es besser laufen? Sabine Hübner gibt in ihrem Buch die Antwort.

Der Kunde ist für viele Unternehmen mittlerweile in den Fokus gerückt. Nur zielen die ausgetüftelten Kontaktpunkte-Tools auf den optimalen Prozess, nicht auf die Magie der persönlichen Begegnung. Doch genau das ist es, was Kunden suchen: Serviceglück! Die »Serviceexpertin Nr. 1« (Pro7) Sabine Hübner zeigt praxisnah, wie Kundenbegeisterung gelingt und zu einem Wettbewerbsvorteil wird. Das wichtigste Werkzeug für hervorragenden persönlichen Service in der digitalen Zukunft ist Empathie, sagt Hübner. Intelligenter und persönlicher Service schafft die Verbindung zwischen Produkt und Kunde und macht den Unterschied! Was sind die Bedürfnisse und Träume, die Antreiber und »Schmerzen« der Kunden – genau in diesem Moment? Über den Kontaktmoment zwischen Kunde und Mitarbeiter verrät Hübner viele Serviceglück-Geheimnisse: Wie viel Humor ist erlaubt? Wie geht Blickkontakt? Was tun, wenn der Kunde warten muss? Wie geht Serviceglück per Mail? Und warum können sich ausgerechnet ungünstige Situationen in ganz besondere Glücksmomente verwandeln?

Gerade in Zeiten der Digitalisierung wird es immer essenzieller, Momente des Serviceglücks zu schaffen: Kunden sind heute wählerischer, informierter und anspruchsvoller denn je. Sabine Hübner trägt in ihrem Buch Erfahrungen und Trends aus unterschiedlichsten Ländern und Branchen zusammen, die eine zukunftsorientierte Sichtweise auf die Servicekultur ermöglichen. Sie verbindet ihr Unternehmerwissen mit ihrer Expertise in der Beratung und Strategie-Entwicklung. Ihr Buch ist eine Bereicherung für Führungskräfte, aber auch für jeden einzelnen Mitarbeiter.

Die Autorin

Sabine Hübner gilt als »Serviceexpertin Nummer 1« (Pro7). Sie ist geschäftsführende Gesellschafterin der Managementberatung RichtigRichtig, Hochschuldozentin und gefragte Keynotespeakerin. Die mehrfache Buchautorin verbindet ihren reichen Erfahrungsschatz als Unternehmerin praxisnah mit ihrer Expertise in der Beratung und Strategieentwicklung.

Kontakt

Margit Knauer, 069 976 516-21, knauer@campus.de

Inga Hoffman, 069 976 516-22, hoffmann@campus.de