

Leonard L. Berry

Top-Service

Im Dienst am Kunden

Aus dem Amerikanischen
übertragen von Eric Lombert

1996

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart

Inhaltsverzeichnis

Danksagung.....	IX
Anmerkung des Autors.....	XII
Kapitel 1: Eine Anleitung für hervorragende Dienstleistungen.....	1
Kapitel 2: Führungsqualitäten im Servicebereich heranbilden.....	8
Kapitel 3: Aufbau eines Servicequalitäts-Informationssystems.....	35
Kapitel 4: Entwicklung einer Dienstleistungsstrategie.....	67
Kapitel 5: Verpflichtung zum Top-Service.....	86
Kapitel 6: Die organisatorischen Voraussetzungen für Top-Service schaffen.....	133
Kapitel 7: Technologien zur Kenntnis nehmen und nutzen.....	159
Kapitel 8: Wettbewerb um die besten Mitarbeiter.....	182
Kapitel 9: Servicefähigkeiten und -kenntnisse entwickeln.....	205
Kapitel 10: Mitarbeiter zum Service ermächtigen.....	227
Kapitel 11: Teamarbeit entwickeln.....	244
Kapitel 12: Leistung bewerten, hervorragende Leistung belohnen.....	262
Kapitel 13: Die Kunst des Top-Service.....	285
Anmerkungen.....	290