

Das X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign® lädt Sie ein sich über die Ergebnisse aus der „Service- und Kommunikationsentwicklung“ zu informieren:

- **„Service Automation! Entwicklung der Automatisierung im Service“**
 - Marktstudie (2024)
 - Betrachtung der Entwicklung der zunehmenden Automatisierung im Service
 - 75 Seiten, 10 Abbildungen
 - Preis: 279 €
 -
- **„Multiple Communication! Kundenkommunikation auf allen Kanälen“**
 - Trendstudie (2022)
 - Beschreibung der Trends und Entwicklungen in der Nutzung von Kanälen in der Kundenkommunikation
 - 75 Seiten, 12 Abbildungen
 - Preis: 259 €
 -
- **„Schöne, neue Servicewelt! Innovationen, Szenarien u. Anwendungen“**
 - Marktstudie (2017)
 - Betrachtung maßgeblicher Innovationen im Service unter Berücksichtigung von Situationen und Anliegen der Kunden
 - 90 Seiten, 15 Abbildungen
 - Preis: 239 €
- **„Digitale Services! Strategien, Konzepte und Lösungen“**
 - Trendstudie (2015)
 - Beschreibung der zunehmenden Herausforderungen für Anbieter durch die Nachfrage nach digitalen Angeboten im Service
 - 80 Seiten, 20 Abbildungen
 - Preis: 219 €
- **„Kundendialog 2.0! Entwicklungen in der modernen Kundenkommunikation“**
 - Zukunftsstudie (2013)
 - Feststellung der Themen, Inhalte und Schwerpunkte in der Entwicklung der Kundenkommunikation in den kommenden Jahren
 - 90 Seiten, 15 Abbildungen
 - Preis: 229 €
- **„Die Zukunft im Service! Trends, Entwicklungen und Prognosen“**
 - Zukunftsstudie (2011)
 - Beschreibung von zukünftigen Strategien, Konzepten, Maßnahmen und Angeboten im Service
 - 80 Seiten, 10 Abbildungen
 - Preis: 199 €

- **„eServices! Studie zu erfolgreichen Servicelösungen im Internet“**
 - Benchmarkingstudie (2009)
 - Ermittlung der Zusammensetzung, des Umfangs und der Qualität angebotener Services in Bezug auf: Themen, Inhalte, Funktionen und Nutzen zur Erfüllung zentraler Kundenanliegen
 - 70 Seiten, 110 Abbildungen
 - Preis: 299 €
 -
- **„Service aus Kundensicht! Herausforderungen und Perspektiven für Unternehmen, Produkte und Angebote“**
 - Marktstudie (2008)
 - Untersuchung aktueller Einschätzungen und Bewertungen der Kunden in Bezug auf deren Anliegen, Erwartungen und Ergebnisse im Service
 - 40 Seiten, 32 Abbildungen
 - Preis: 149 €
 -
- **„Telephone Services! Studie zur Servicequalität der Kundenkommunikation am Telefon“**
 - Benchmarkingstudie (2008)
 - Ermittlung des Grads der Servicequalität in der Kundenkommunikation durch die Bewertung der kommunikationsrelevanten Elemente in den einzelnen Phasen des Telefongesprächs
 - 100 Seiten, 20 Abbildungen
 - Preis: 299 €
 -
- **„Messe im Trend! Studie zu aktuellen Entwicklungen bei Messeauftritten“**
 - Trendstudie (2006)
 - Untersuchung aktueller Entwicklungen und zukünftiger Anforderungen bei Messegesellschaften und Messeausstellern in Bezug auf die neue Funktion der Messe als Dienstleistung für Fachbesucher
 - 120 Seiten, 40 Abbildungen
 - Preis: 499 €
 -
- **„Service Trends! Studie zu neuen Entwicklungen im Service“**
 - Trendstudie (2006)
 - Untersuchung von Service als Instrument zur Verbesserung der Kundenbeziehung und zur Steigerung des langfristigen Unternehmenserfolges
 - 111 Seiten, 30 Abbildungen
 - Preis: 499 €
 -

- **„Presenting Service! Studie zur Servicequalität von Unternehmensbesichtigungen“**
 - Marktstudie (2005)
 - Untersuchung der Bedeutung von Betriebsbesichtigungen, Unternehmensführungen und Produktpräsentationen als Instrument zur erfolgreichen Vermarktung und positiver Imagebildung
 - 95 Seiten, 20 Abbildungen
 - Preis: 399 €
 -
- **„Visiting Service! Studie zur Serviceorientierung des Besuchermanagements“**
 - Benchmarkingstudie (2004)
 - Ermittlung der Serviceorientierung im Besuchermanagement durch die Untersuchung der Besucherbetreuungsleistungen und –prozesse
 - 135 Seiten, 80 Abbildungen
 - Preis: 449 €
 -
- **„Fair Services! Studie zur Servicequalität des Besuchermanagements auf Messen“**
 - Benchmarkingstudie (2003)
 - Ermittlung der Serviceorientierung im Management von Fachbesuchern auf Messen durch eine Untersuchung vorhandener Beratungsangebote, Informationsstrukturen und Kommunikationsprozesse
 - 79 Seiten, 30 Abbildungen
 - Preis: 279 €
 -
- **„Service Communicates! Studie zur Service-Qualität der Kundenkommunikation im Internet „**
 - Benchmarkingstudie (2003)
 - Ermittlung der Serviceorientierung in der virtuellen Kundenkommunikation durch die Untersuchung der Qualität vorhandener Informations-, Kommunikations- und Interaktionslösungen
 - 73 Seiten, 50 Abbildungen
 - Preis: 399 €
- **„Performing Service! Studie zur Servicequalität auf Messen“**
 - Marktstudie (2001)
 - Untersuchung der strategischen Bedeutung und Ausrichtung von Messeauftritten vor dem Hintergrund kunden- und serviceorientierter Marktanforderungen
 - 41 Seiten, 27 Abbildungen
 - Preis: 249 €

-
- **„Service D-Online! Studie zur Servicequalität im Internet“**
 - Marktstudie (2001)
 - Untersuchung des Stellenwertes des Serviceentwicklung im Internet und die Bedeutung für die Wettbewerbsfähigkeit deutscher Unternehmen
 - 56 Seiten, 40 Abbildungen
 - Preis: 269 €
-
- **„Service 2000 PLUS! Studie zur Servicequalität in Deutschland“**
 - Marktstudie (2000)
 - Untersuchung des Stellenwertes von Service-Management in Handel, Industrie und Dienstleistung sowie der Bedeutung für die Wettbewerbsfähigkeit deutscher Unternehmen
 - 52 Seiten, 35 Abbildungen
 - Preis: 199,00 €