

[Pdf free] Dienstleistungsklima und seine personalen Folgen. Organisationelle Voraussetzungen fr guten Service (Marketing und Innovationsmanagement)

# Dienstleistungsklima und seine personalen Folgen. Organisationelle Voraussetzungen fr guten Service (Marketing und Innovationsmanagement)

Von Karen Scholz

DOC | \*audiobook | ebooks | Download PDF | ePub



DOWNLOAD



READ ONLINE

Produktinformation - Verkaufsrang: #5137183 in BcherVerffentlicht am: 2001-04-27Erscheinungsdatum: 2001-04-27Abmessungen: 8.27 x .46b x 5.831, .52 Pfund Einband: Taschenbuch198 Seiten | File size: 41.Mb

Von Karen Scholz : Dienstleistungsklima und seine personalen Folgen. Organisationelle Voraussetzungen fr guten Service (Marketing und Innovationsmanagement) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Dienstleistungsklima und seine personalen Folgen. Organisationelle Voraussetzungen fr guten Service (Marketing und Innovationsmanagement):

Kundenrezensionen  
Hilfreichste Kundenrezensionen  
0 von 0 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Die Motivation als Erfolgsfaktor und Wettbewerbsvorteil ! Von Ein Kunde  
Die Gefahr des Unterschzens der Wirkung von motivierten Mitarbeitern besonders im Dienstleistungssektoren wird hier usserst anschaulich dargestellt. Es wird brilliant herausgearbeitet, dass sich die immer notwendiger werdende Kundenzufriedenheit als einer der Erfolgsfaktoren fr Unternehmen nicht ausschlielich durch optimalen Marketingmix erzielen lassen. Eine sehr interessante Arbeit vor dem aktuellen Kritikpunkt: "Deutschland ist eine Dienstleistungswste" ! Das Erkennen und analysieren von Anstzen zum Verstehen der Wechselwirkung von Motivation und Dienstleistungsqualitt: Ein Muss fr jeden verantwortungsvollen Manager mit Fhrungsverantwortung. ISBN: 38244736741 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Die Motivation als Erfolgsfaktor und Wettbewerbsvorteil ! Von Ein Kunde  
Die Gefahr des Unterschzens der Wirkung von motivierten Mitarbeitern besonders im Dienstleistungssektoren wird hier usserst anschaulich dargestellt. Es wird brilliant herausgearbeitet, dass sich die immer notwendiger werdende Kundenzufriedenheit als einer der Erfolgsfaktoren fr Unternehmen nicht ausschlielich durch optimalen Marketingmix erzielen lassen. Eine sehr interessante Arbeit vor dem aktuellen Kritikpunkt: "Deutschland ist eine Dienstleistungswste" ! Das Erkennen und analysieren von Anstzen zum Verstehen der Wechselwirkung von Motivation und Dienstleistungsqualitt: Ein Muss fr jeden verantwortungsvollen Manager mit Fhrungsverantwortung.

Kurzbeschreibung  
Karen Scholz untersucht das organisationspsychologische Konstrukt Dienstleistungsklima am Beispiel einer Luftverkehrsgesellschaft und ihrer Flugbegleiter. Buchrckseite  
Wettbewerbsentscheidende Dienstleistungsqualitt kann nur mit motivierten Mitarbeitern erreicht werden. Daher stellt sich die Frage, welche Untersttzung der Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt vom Unternehmen bentigt, um einen guten Service leisten zu knnen. Karen Scholz untersucht das organisationspsychologische Konstrukt Dienstleistungsklima am Beispiel einer Luftverkehrsgesellschaft und ihrer Flugbegleiter. Sie zeigt auf, dass das Verhalten des Top-Managements und der direkten Vorgesetzten von Service-Mitarbeitern eine entscheidende Wirkung auf das Dienstleistungsklima hat und zusammen mit dem Anreizsystem eines Unternehmens das Service-Verhalten der Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt mageblich beeinflusst. ber den Autor und weitere Mitwirkende  
Dr. Karen Scholz promovierte bei Prof. Dr. Friedemann W. Nerdinger an der Universitt Rostock. Heute ist sie als Marketing Managerin ttig.