

Inhalt

Einführung

Service Excellence managen: Einstieg ins Thema und Überblick über die Beiträge 15

Matthias Gouthier

Service Excellence als unternehmerischer Erfolgsfaktor

Relevanz und Nutzen von Service Excellence 29

Matthias Gouthier

Das Konzept der Service Excellence nach ISO 23592:2021 41

Matthias Gouthier

Service-Excellence-Vision, -Mission und -Strategie

Die strategische Verankerung von Service Excellence bei der WISAG 61

Michael Moritz

Führung und Managementanforderungen

Service Excellence (vor)leben – Ein Erfolgsgeheimnis der TeamBank AG 81

Christian Polenz, Sabine Börnsen

Service-Excellence-Kultur

Die Kür in der Hotellerie: Eine lebendige Service-Excellence-Kultur schaffen und langfristig verankern

97

Philippe D. Clarinval

Mitarbeiterengagement

Mitarbeiterengagement erfordert Motivation und Qualifikation:
Der Einsatz von Blended Learning zur Umsetzung von Service Excellence

111

Matthias Gouthier, Matthias Raquet

Kundenbedürfnisse, -erwartungen und -wünsche verstehen

Customer Experience Management: Erfahrungen und Empfehlungen von CX-Leadern

125

Juliane König, Matthias Gouthier

Herausragende Kundenerlebnisse designen und erneuern

Hospitality 4.0 – Wie digitale Services das Reiseerlebnis verbessern

147

Björn Becker

Eine gesunde Zukunft, die schmeckt! Culinary Excellence als innovatives Kundenerlebnis in den Helios Kliniken

161

Carsten K. Rath, Enrico Jensch

Dienstleistungsinnovationsmanagement

Best Practice Deutsche Telekom – Re-Invent Service: So machen wir Kunden zu Fans <i>Ferri Abolhassan</i>	179
 <i>Leiten und Lenken der kundenerlebnisbezogenen effizienten und effektiven Prozesse und der Organisationsstruktur</i>	
B2B, B2C oder doch lieber H2H? – Service Excellence im B2B-Umfeld am Erfolgsbeispiel Brenntag <i>Svenja Daniel</i>	195
 <i>Überwachen und Steuern der Service-Excellence bezogenen Tätigkeiten und Ergebnisse</i>	
Customer-Experience-Service-Excellence bei E.ON SE: Rolle und Einsatz des Net Promoter Scores <i>Kristina Rodig, Christopher J. Rastin</i>	211
 <i>Ausblick</i>	
Ausblick: Neue Entwicklungen zu Service Excellence <i>Matthias Gouthier</i>	229
Autorenprofile	239