

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 Königer, 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

Best Practice Deutsche Telekom – Re-Invent Service: So machen wir Kunden zu Fans	179
--	-----

Ferri Abolhassan

Leiten und Lenken der kundenerlebnisbezogenen effizienten und effektiven Prozesse und der Organisationsstruktur

B2B, B2C oder doch lieber H2H? – Service Excellence im B2B-Umfeld am Erfolgsbeispiel Brenntag	195
---	-----

Svenja Daniel

Überwachen und Steuern der Service-Excellence bezogenen Tätigkeiten und Ergebnisse

Customer-Experience-Service-Excellence bei E.ON SE: Rolle und Einsatz des Net Promoter Scores	211
---	-----

Kristina Rodig, Christopher J. Rastin

Ausblick

Ausblick: Neue Entwicklungen zu Service Excellence	229
--	-----

Matthias Gauthier

Autorenprofile	239
----------------	-----