

# STUDIE

## SERVICE-ORIENTIERUNG IM MITTELSTAND

TARGET YOUR  
CUSTOMERS



Das Feedback  
von Kunden und Mitarbeitern  
ist der Schlüssel zu Ihrem Erfolg

**86 %** der Unternehmen haben keinen formalen  
Prozess zur Dienstleistungs-Entwicklung

**49 %** der Unternehmen führen keine  
Kundenzufriedenheitsbefragung durch

**45 %** der Unternehmen fragen ihre Mitarbeiter  
nicht zu ihrer Jobzufriedenheit

### Service-Orientierung im Mittelstand

Autoren: Bettina Hofmann, Tim Posselt,  
Oliver Fuhrmann, Angela Roth  
Ausstattung: 157 Seiten  
Preis: 195,00 Euro, Fraunhofer Verlag  
ISBN: 978-3-8396-0400-7  
Sprache: Deutsch

Unternehmen müssen in einer dienstleistungsorientierten und global vernetzten Welt willens und in der Lage sein, die sich bietenden Chancen schnell und entschlossen zu nutzen. Grundlage hierfür ist es, dass Unternehmen ihre Organisationsstrukturen und internen Prozesse an den Kundenbedürfnissen im Dienstleistungsgeschäft ausrichten. Diese Service-Orientierung wird anhand der Themen Customer Relationship Management, Human Resource Management und New Service Development untersucht.

