

Warum sich mit dem Service beschäftigen?

15.02.2008, 10:09 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign



Dirk Zimmermann - Autor des Buches "Faktor Service"

Das es den Durchschnittskunden nicht mehr gibt, ist wirklich nichts Neues. Die homogene Masse der Kunden verschwindet zugunsten kleiner Ansammlungen in Nischen: Mikromärkte, die durchaus mit gegenläufigen Ansatz versehen sind.

Gleichzeitig wird der Konsum, jenseits aller Gesellschafts- und Einkommensklassen von neuen Eigenschaften bestimmt: Lust auf Luxus, Bevorzugung von Premium und Sehnsucht nach sozialer Anerkennung.

Das gilt sowohl für die klassischen Prestigegüter, als auch für den „immateriellen“ Luxus: eine Auszeit vom Job, Rücksicht auf die Umwelt, Zeit mit den Kindern, Wohltätigkeit oder ein „bewußter“ Lebensstil.

Dazu kommt eine Sehnsucht nach Einfachheit, die sich aus der Komplexität des Alltags ergibt. Gekoppelt mit der wachsenden Zeitknappheit läßt die Überforderung der Menschen die Nachfrage nach Dienstleistungen steigen, die entlasten.

Gefragt ist ein „Support in allen Lebenslagen“, der plant, vorbereitet, abwickelt, kontrolliert, bilanziert und in jeder Hinsicht wirkungsvoll unterstützt. Der Kunde selbst möchte sich nur dem widmen, was wirklich wichtig für ihn ist und individuelles Wohlbefinden gleichermaßen, wie inneres Wachstum bringt.

Persönliche Services werden in der Begehrlichkeit zunehmen, nicht nur bei den Kunden, die es sich bereits heute leisten

können Berater, Coaches, Trainer und Boten zu beschäftigen, vielmehr bei allen anderen, die Tag für Tag versuchen, Beruf, Familie und Freizeit zu harmonisieren, gar für sich zu ökonomisieren.

„All-in-one-Services“ oder „One-stop-Service“, welche von Dienstleistern zukünftig angeboten werden sind der Schlüssel zur Erfüllung der wirklichen Kundenbedürfnisse.

Services werden damit nicht nur zu einem „Konsumprodukt“, nein sie haben auch das Potential zu einem Erkennungszeichen des persönlichen Lifestyles zu werden. Ähnlich der Produktmarken vermögen sie die persönliche Anschlußfähigkeit zu sichern bzw. zur Identitätsbildung beizutragen.

Fazit

Service ist das Produkt der Zukunft. Es sorgt nicht nur für ein angenehmes und schönes Leben, es hilft auch bei Verwirklichung persönlicher Wunschwelten und unterstützt die individuelle Imagebildung. Wer will da nicht in dessen Entwicklung investieren?!

Autor

Dirk Zimmermann gehört zu den Vor- und Nachdenkern im Servicebereich.

Er hat zahlreiche Studien, Fachbeiträge und andere Publikationen in den Bereichen Marketing, Messe, Internet und Corporate Identity veröffentlicht und ist zudem Autor des Buches „Faktor Service – Was Kunden wirklich brauchen“ (ISBN 978-3-938358-54-2) sowie Co-Autor des Buches „Praxis-Lexikon: eBusiness“ (ISBN 3-478-24940-6).

Als Gründer und Direktor des X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®, Potsdam beschäftigte er sich seit einigen Jahren mit der Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Portrait

Unternehmen

Das X [iks] ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und dem Management kundenfokussierter Kommunikation in den Bereichen: Marketing, Messe, Internet und Corporate Identity

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

In unserer Arbeit steht stets die praktische Umsetzbarkeit im Vordergrund. Dabei folgen wir dem Grundgedanken, daß die wichtigen Impulse für neue Dienstleistungen und Services vom Markt ausgehen.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien, Praxisanalysen sowie Referate, Seminare und Beratung.

Zu unseren Kunden gehören Top-Unternehmen genauso wie Unternehmen aus dem Mittelstand, private und öffentliche Institutionen bzw. Organisationen sowie alle die, die im Service in Zukunft mehr erreichen wollen.

News-ID: 189039 • Views: 1078 (Stand: 14.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/189039/Warum-sich-mit-dem-Service-beschaeftigen.html>