

Hohe Kundenzufriedenheit durch Serviceoptimierung

02.02.2010, 08:39 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *Richter Management Consult*



Laut einer aktuellen Studie der Accenture GmbH waren Verbraucher noch nie so unzufrieden mit der Qualität des Kundenservices wie im vergangenen Jahr. Allein in Deutschland haben rund zwei Drittel der Verbraucher in 2009 mindestens einen Anbieter wegen mangelhafter Servicequalität verlassen.

Dazu André M. Richter, Unternehmensberater aus Heppenheim: "Zahlende Kunden haben ein Recht auf Qualität, freundliches und gut ausgebildetes Personal und eine kompetente, schnelle Beratung. Gerade in schwierigen Zeiten ist es notwendig, die Kundenbedürfnisse hervorragend zu befriedigen. Mit unserem mehrstufigen Vorgehensmodell wird Optimierungspotential schnell identifiziert und die Kundenzufriedenheit nachhaltig gesteigert. So können Unternehmen wettbewerbsfähig bleiben, bestehende Kunden halten und neue Kunden gewinnen!"

Portrait

André M. Richter (48), Diplom-Volkswirt mit Schwerpunkt Marketing und Wirtschaftsinformatik, seit 1989 berufstätig, u.a. für Dt. Lufthansa, danach für diverse Beratungsgesellschaften, seit 1998 freiberuflich tätig. Schwerpunkte Projektmanagement - Organisationsberatung - Serviceoptimierung, Veröffentlichung eines Fachbuches zum Thema "Angewandtes Projektmanagement", Gründungsmitglied des Dt. Manager-Verbands (Region Frankfurt), Gründer einer Gruppe "Serviceoptimierung bei Dienstleistern" auf XING mit mehr als 1.000 Mitgliedern.

News-ID: 393172 • Views: 1369 (Stand: 25.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/393172/Hohe-Kundenzufriedenheit-durch-Serviceoptimierung.html>