

## Service er marketing PDF

**Søren Bechmann**



*Dette er kun et uddrag fra bogen. Den fulde bog kan downloades fra nedenstående link.*



Forfatter: Søren Bechmann

ISBN-10: 9788702120424

Sprog: Dansk

Filstørrelse: 4167 KB

## BESKRIVELSE

Det danske serviceniveau er mange steder elendigt. Vi affinder os med, at der er ansat ungarbejdere uden det mest basale kendskab til ydelse og produkt, kunde og virksomhed. Men service spiller en uhyre central rolle for en kundes opfattelse og vurdering af en virksomhed. Markedsføring kan ikke konkurrere med en kundes konkrete oplevelse af betjening, af et opkald eller af den måde, en virksomhed håndterer reklamationer på. Denne bog giver konkrete forslag til, hvordan man kan arbejde med at forbedre eksisterende serviceydelser og udvikle nye. Hvordan man kan tilrettelægge og designe attraktive kundeoplevelser? Hvordan kan man arbejde med servicebevis og på den måde håndgribeliggøre serviceydelser og give kunden en bedre kvalitetsoplevelse? I bogen kan du finde inspiration og metoder til, hvordan man kommer videre og seriøst kan arbejde med at forbedre sin virksomheds serviceniveau. Læs blandt andet om: • Tilrettelæggelse af den attraktive kunderejse • Servicebeviset • Reklamationsstrategier som vender utilfredse kunder til loyale kunder • Identifikation, prioritering og kvalitetssikring af touchpoints • Drift og implementering af serviceydelser

## **HVAD SIGER GOOGLE OM DENNE BOG?**

Det danske serviceniveau er mange steder elendigt. Vi affinder os med, at der er ansat ungarbejdere uden det mest basale kendskab til ydelse og produkt, kunde og ...

Vi er passionerede omkring digital marketing. Alle konsulenter hos ASENTO brænder for at skabe resultater for vores kunder, og ved at vi altid går den ekstra mil ...

Product omhandler selve det produkt eller den service virksomheden ... Derved er modellen mest brugbar i forbindelse med fysiske produkter og knapt så brugbar i ...

## **SERVICE ER MARKETING**

[Læs mere ...](#)