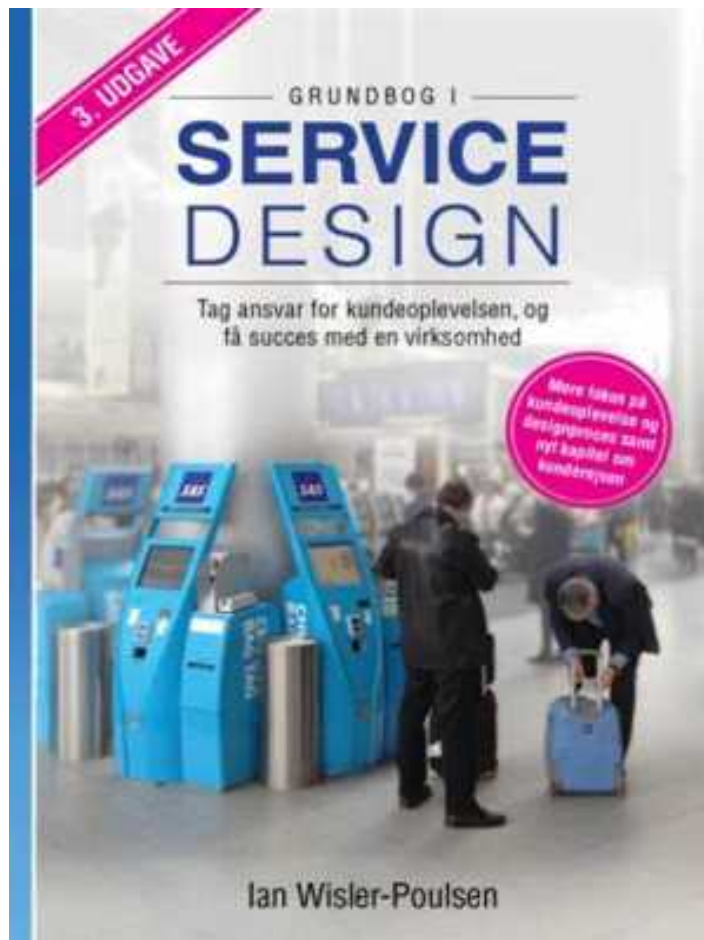


Grundbog i Servicedesign PDF

Ian Wisler-Poulsen



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



Forfatter: Ian Wisler-Poulsen

ISBN-10: 9788799993949

Sprog: Dansk

Filstørrelse: 2730 KB

BESKRIVELSE

“Hvis ikke du designer din serviceoplevelse, så designer den sig selv!” Sagt med andre ord: Hvis du ikke tager ansvar og sørger for at planlægge, udvikle og styre virksomhedens serviceydelse, så udnytter du ikke dens fulde potentiale – og du mister kontrollen. I værste fald taber virksomheden omsætning, og kunderne får ikke den optimale serviceoplevelse og den fulde tilfredsstillelse. Tag for eksempel en tur i en forlystelsespark! Hvis ikke kunderne får at vide, hvor de kan købe mad og slik, er der risiko for, at de ikke køber noget. Måske har de det med hjemmefra. Måske går de sultne hjem... Og hvis de ikke bliver informeret om, at de kan opgradere deres billet til et årskort, kommer de først igen til næste år... Grundbog i Servicedesign gennemgår begrebet servicedesign fra bunden. Bogen gennemgår, hvad det vil sige at udvikle en serviceydelse med kunden i centrum, udefra-ind, samt betydningen af oplevelse og forventning. Bogen beskæftiger sig med forskellige tilgange til servicedesign (for eksempel NABC, AT-ONE og The Golden Circle), og den indeholder en række metoder og værktøjer til indsigt og idéudvikling. Her kan nævnes touchpoints, kunderejser, blueprints, serviceøkologi, personas, nudging, metaforer, kundeløfter, servicebevis, mystery shopping, NPS, rollespil og service recovery. Endelig er bogen fyldt med eksempler, og der er opgaver til hvert kapitel.

HVAD SIGER GOOGLE OM DENNE BOG?

Viser: Grundbog i Servicedesign - Tag ansvar for kundeoplevelsen, og få succes med en virksomhed

Køb og salg af Grundbog i Faglitteratur på DBA

Grundbog i Servicedesign gennemgår begrebet servicedesign helt fra bunden. Forfatteren viser, hvad det vil sige, at udvikle en serviceydelse med kunden i centrum ...

GRUNDBOG I SERVICEDESIGN

[Læs mere ...](#)