

„ Was haben Dentalhygienikerinnen, Garagisten, Mineralwasser-Unternehmerinnen, Hoteliers, Apparatebauer, Bierbrauereien,

**Urs Fueglistaller (Hrsg.)** Bankiers, Stromlieferanten und  
**Dienstleistungskompetenz** sogar Steuerbehörden gemeinsam? Ihre Kunden natürlich! Und diese Kunden verlangen heute weit mehr als die grundlegenden Leistungen wie etwa gute Qualität, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und Termintreue. Zusatzleistungen wie Garantien, After-Sale-Services, Erlebnis oder Beratung sowie der persönliche Kontakt und die Bereitschaft, flexibel auf individuelle Kundenwünsche einzugehen, sind mehr und mehr kaufentscheidend und binden Kunden langfristig an das Unternehmen. Das von Urs Fueglistaller entwickelte Dienstleistungskompetenz-Modell wird in diesem Buch mit all seinen Facetten und anhand vieler Fallstudien von namhaften Fachleuten ausgeleuchtet. Dienstleistungskompetenz geht über das Management von Dienstleistungen hinaus – es ist ein Konzept zur strategischen Differenzierung im Wettbewerb durch konsequente Kundenorientierung.“