

BESTSELLER

MAGAZIN FÜR MARKETING, WERBUNG UND MEDIEN

5/98

BOOKS

Wie man Kunden als Partner gewinnt



„Absolute Customer Care“ ist ein Sammelband an Aufsätzen zu einem der zentralen Themen des Marketingdenkens der ausgehenden 90er Jahre: die Beziehung von Unternehmen zu ihren Kunden. Diese werden nämlich in Zeiten zunehmender Austauschbarkeit von Produkten nicht nur wichtiger, sondern entscheiden letztendlich über den Erfolg eines Unternehmens. Bekannte Autoren wie Edgar K. Geffroy oder Reinhard K. Sprenger geben ebenso Einblick in ihre Auffassung von Customer Care wie Verantwortliche für Kundenbeziehungen renommierter Unternehmen wie Swissair, Bosch, Siemens oder Deutsche Telekom. Das insgesamt 22 Beiträge umfassende Werk mit dem Untertitel „Wie Topunternehmen Kunden als Partner gewinnen“ gliedert sich in vier Abschnitte: nämlich Grundlagen, Praxisbeispiele von Dienstleistungsunternehmen, Praxisbeispiele aus der Industrie und Perspektiven in Sachen Kundenorientierung. „Absolute Customer Care“ informiert über den aktuellen Stand der wissenschaftlichen Diskussion, die Umsetzbarkeit der Theorie in die Praxis und richtet sich an all jene, die Customer-Care-Elemente in ihrem Unternehmen implementieren wollen.

André Papmehl (Hrsg.): „Absolute Customer Care“, Signum Verlag, Wien 1998, 348 Seiten, öS 394,-, ISBN 3-854346-251-X