
Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	1
Literatur	3
2 Die 5-Schritte-Methode des Service Engineering im Überblick	5
Literatur	8
3 Erster Schritt: So ermitteln Sie Ihre aktuelle Dienstleistungssituation	9
3.1 Definieren Sie die Kundenkontaktstellen	11
3.2 Einzelbewertung von Dienstleistungen	13
3.3 Messen der Stärken und Schwächen des Unternehmens	19
3.4 Zusammenfassung	24
Literatur	25
4 Zweiter Schritt: So bestimmen Sie Ihre Dienstleistungsziele und Ihre Dienstleistungsstrategie	27
4.1 Zielbestimmung mit der SMART-Methode	29
4.2 Strategie-Entwicklung mit Hilfe der Wettbewerbsmatrix	31
4.3 Zusammenfassung	34
Literatur	35
5 Dritter Schritt: Sie ermitteln das Dienstleistungspotential Ihres Unternehmens und entwickeln und bewerten neue Dienstleistungsideen	37
5.1 Ermitteln Sie das Dienstleistungspotential Ihres Unternehmens	37
5.2 Ideenentwicklung mit dem Morphologischen Tableau	40

5.3	Überprüfen Sie einen möglichen Markterfolg mit Hilfe der SWOT-Analyse	44
5.4	Zusammenfassung	47
	Literatur	47
6	Vierter Schritt: So gestalten Sie effizient Ihren Dienstleistungsprozess	49
6.1	Visualisieren Sie den Dienstleistungsprozess durch Blueprinting	49
6.2	Inszenieren Sie den Dienstleistungsprozess im Labor	54
6.3	Entwickeln Sie eine Checkliste mit Problemlösungsmethoden	59
6.4	Zusammenfassung	61
	Literatur	62
7	Fünfter Schritt: So kontrollieren Sie Ihr Dienstleistungsergebnis	63
7.1	So nutzen Sie eine Kundenbefragung	64
7.2	Verwenden Sie die Erweiterte Kontierung als Mittel der Erfolgskontrolle	66
7.3	Setzen Sie die Portfolio-Analyse als Mittel der Erfolgskontrolle ein	70
7.4	Zusammenfassung	73
	Literatur	75
8	Ausblick: Wie Sie Ihre Dienstleistungsproduktivität ermitteln können – der Einsatz des Service Navigators für KMU	77
8.1	Zusammenfassung	81
	Literatur	82
	Glossar	83

Mit Dienstleistungen wachsen

Wie Sie mit der 5-Schritte-Methodik die

Wettbewerbsposition Ihres Unternehmens spürbar
verbessern

Camerin, M.A., M.

2017, XV, 86 S. 23 Abb., 3 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-15657-2