

Zusammenfassung Kapitel 4 --- Der Kundendienst im Unternehmen

Auftrag

Erstellen Sie zum Kapitel 4 eine Zusammenfassung

Sie finden in diesem Dokument eine Vorlage für die Struktur

--- die Struktur müssen Sie aber nicht übernehmen, dies ist nur ein Vorschlag!

--- bei den Inhalten gibt es keinen Spielraum, die Vorgegebenen müssen Sie beschreiben!

Anforderungen

Die wichtigsten Inhalte schriftlich festhalten

--- muss nicht zwingend in ganzen Sätzen sein, dies können auch Aufzählungen, Grafiken und/oder Mind Map oder Cluster sein! Keine Grafiken aus dem Buch!!!!!!!

Auswertung

Abgabe der Zusammenfassung in physischer Form

Zusammenfassung wird benotet

--- Inhalt

--- Darstellung

--- Formale Angaben

- Mindestens 2, maximal 3 Seiten

- Kopfzeile Autor und Thema

- Fusszeile Datum und Seitenzahl

- Ausdruck/Abgabe einseitig

- Seitenränder 2.5 cm

Termin

Abgabe am 5.11.18 um 17.10 Uhr

Themen Kapitel 4 --- Der Kundendienst im Unternehmen

Der Kundendienst als Qualitätsmerkmal eines Unternehmens

Anforderungen der Kunden an einen guten Kundendienst

Kundenwünsche und -erwartungen

Erwartungshaltung

Merkmale eines guten Kundendienstes

Voraussetzungen für einen guten Kundendienst --- Teamgeist

Unternehmenskultur

Qualität, ein wichtiger Bestandteil des Kundendienstes

Qualität von Produkten

Qualität von Dienstleistungen

Beitrag der Mitarbeitenden zur Erreichung der gewünschten Qualität

Kleiner Knigge für Verkauf und Kundendienst --- Kleider machen Leute

Branchen- und funktionsgemässe Kleidung