

Voice Services!

Online-Umfrage

März/April 2018

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®

Wilhelm-Kuhr-Straße 87b

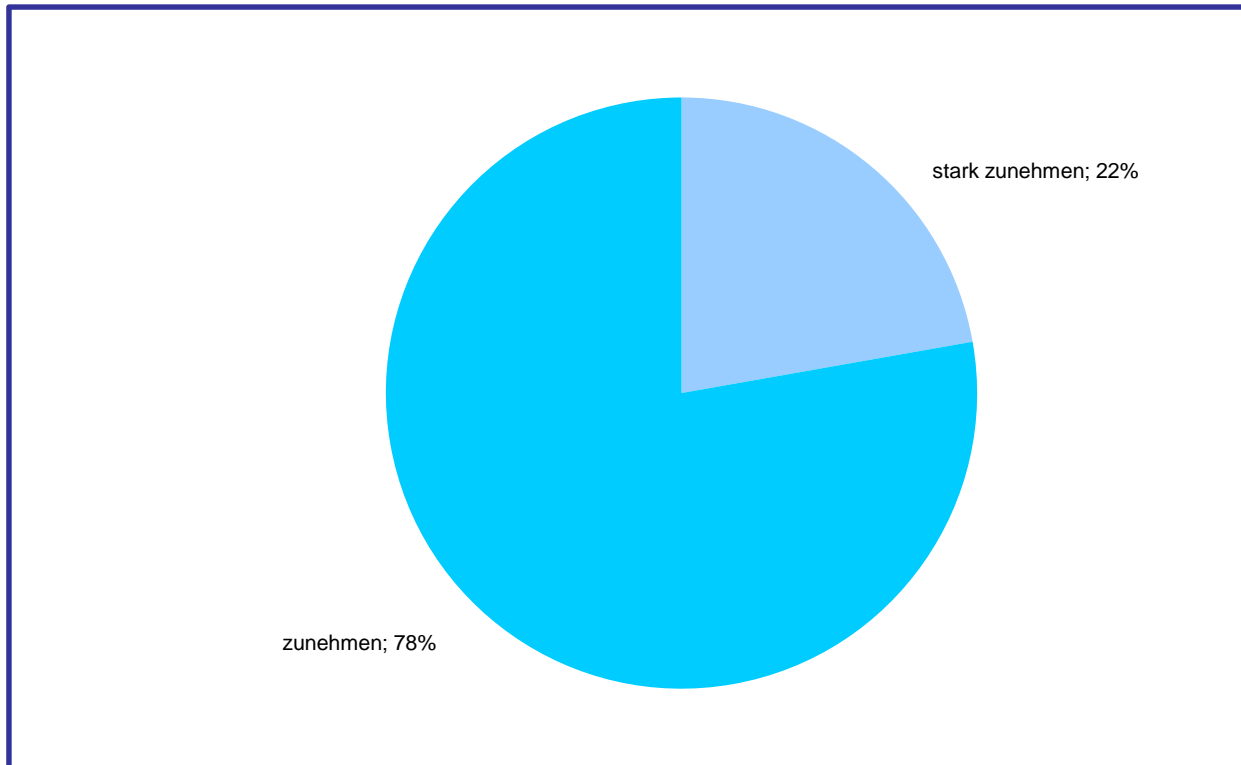
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

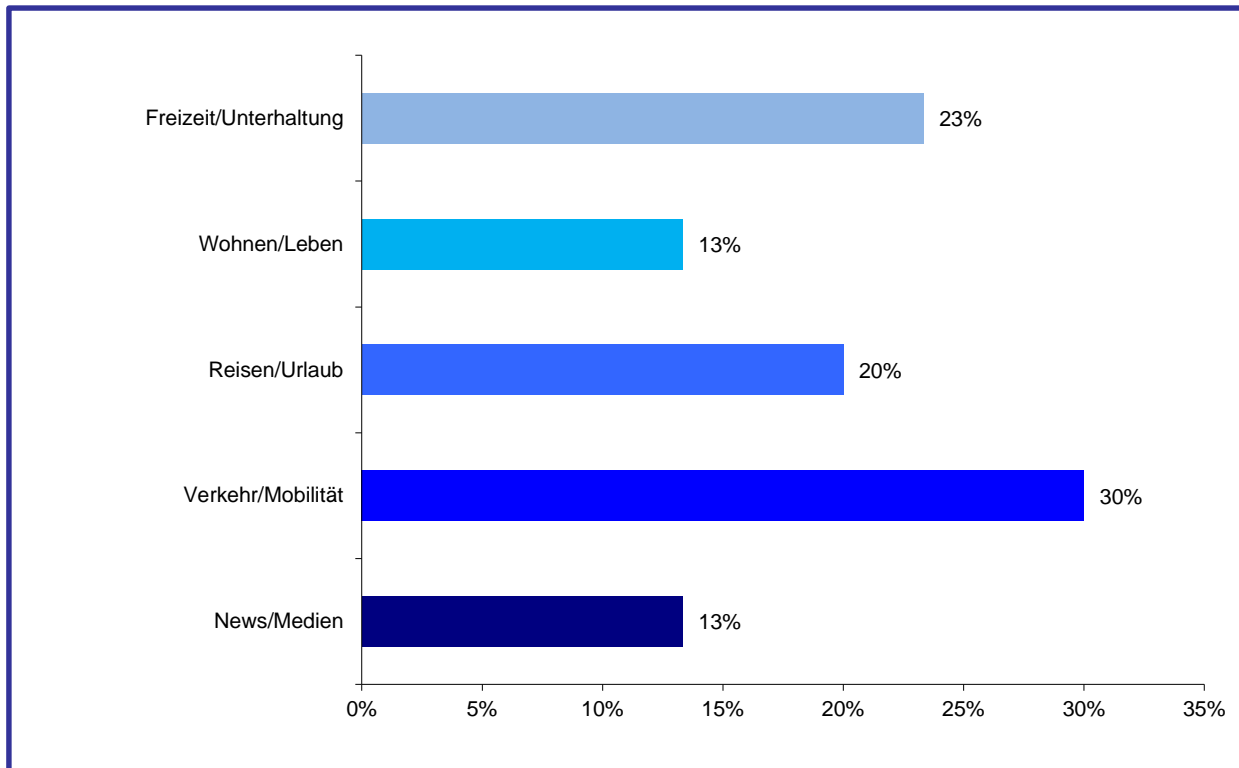
Internet: www.DieServiceForscher.de

Wie wird sich die Bedeutung von Sprachassistenten im Service entwickeln?



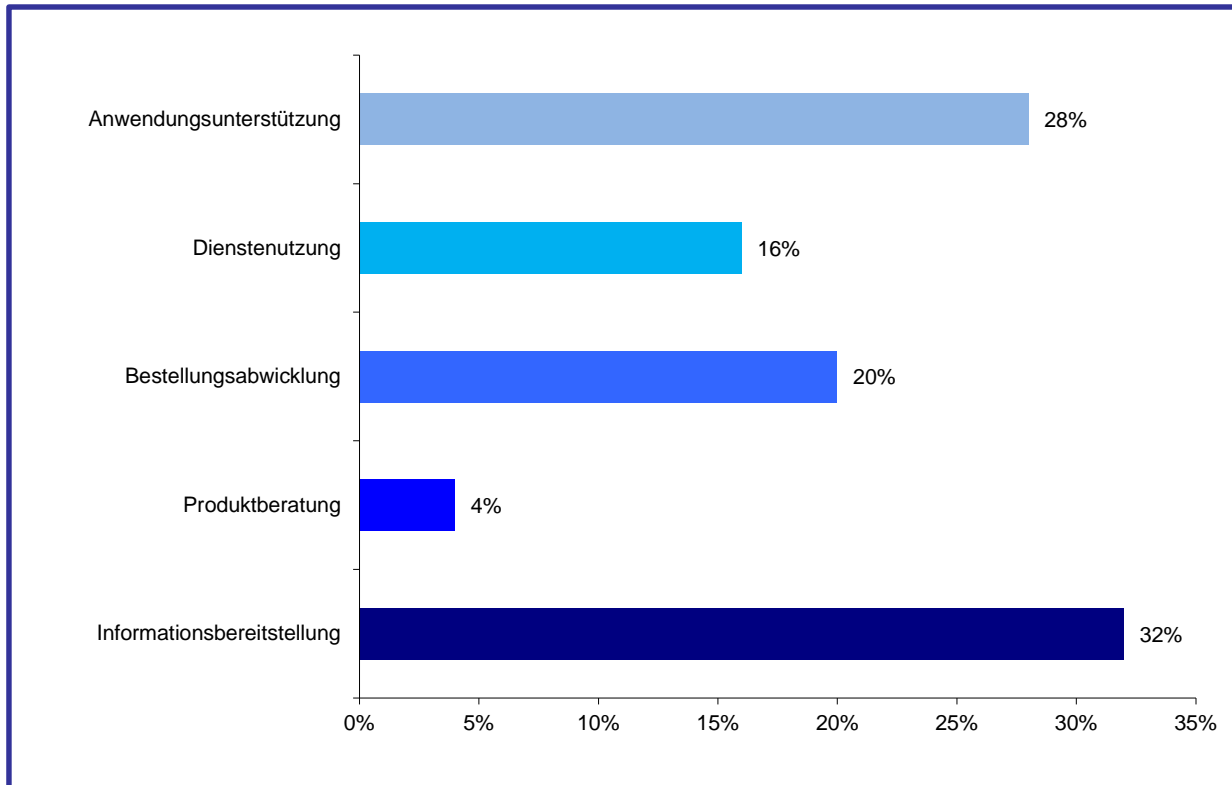
Stichprobe = 98

Wo werden Sprachassistenten im Service in Zukunft zum Einsatz kommen?



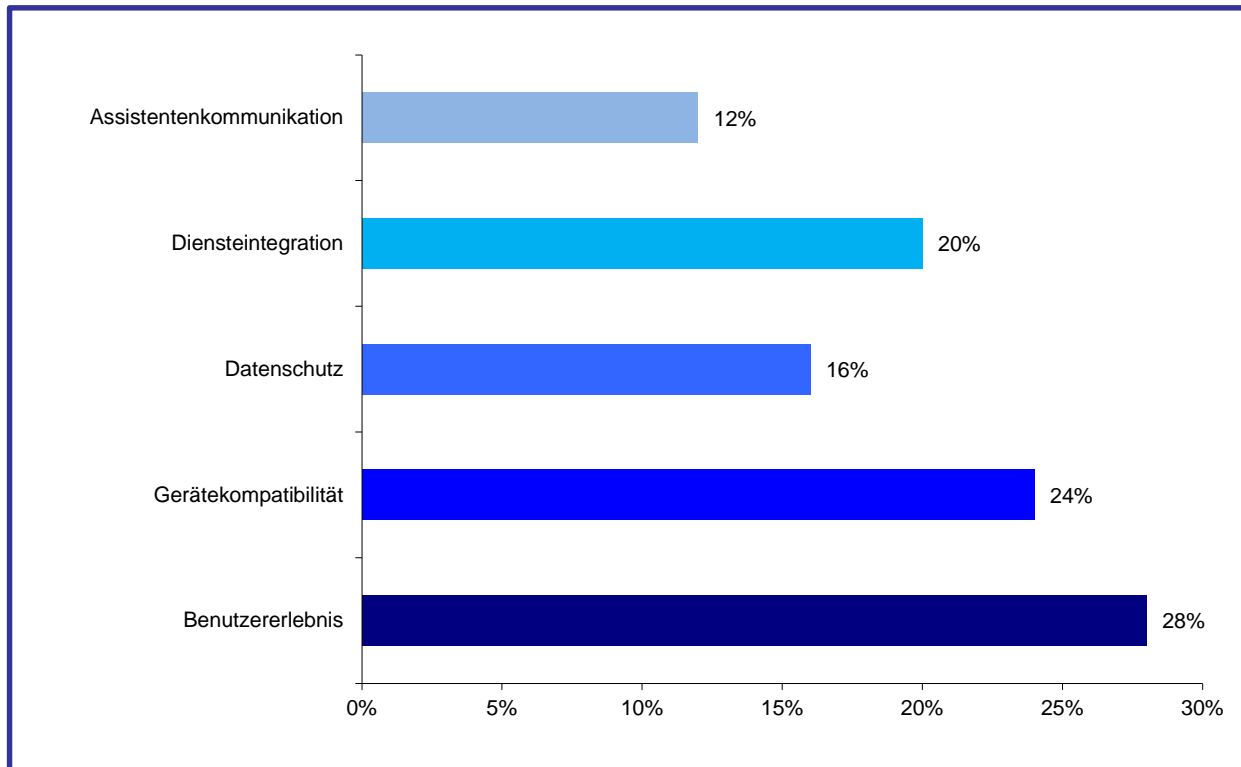
Stichprobe = 98, Mehrfachnennungen

Welche Aufgaben im Service könnten die „sprechenden Assistenten“ zukünftig am besten erfüllen?



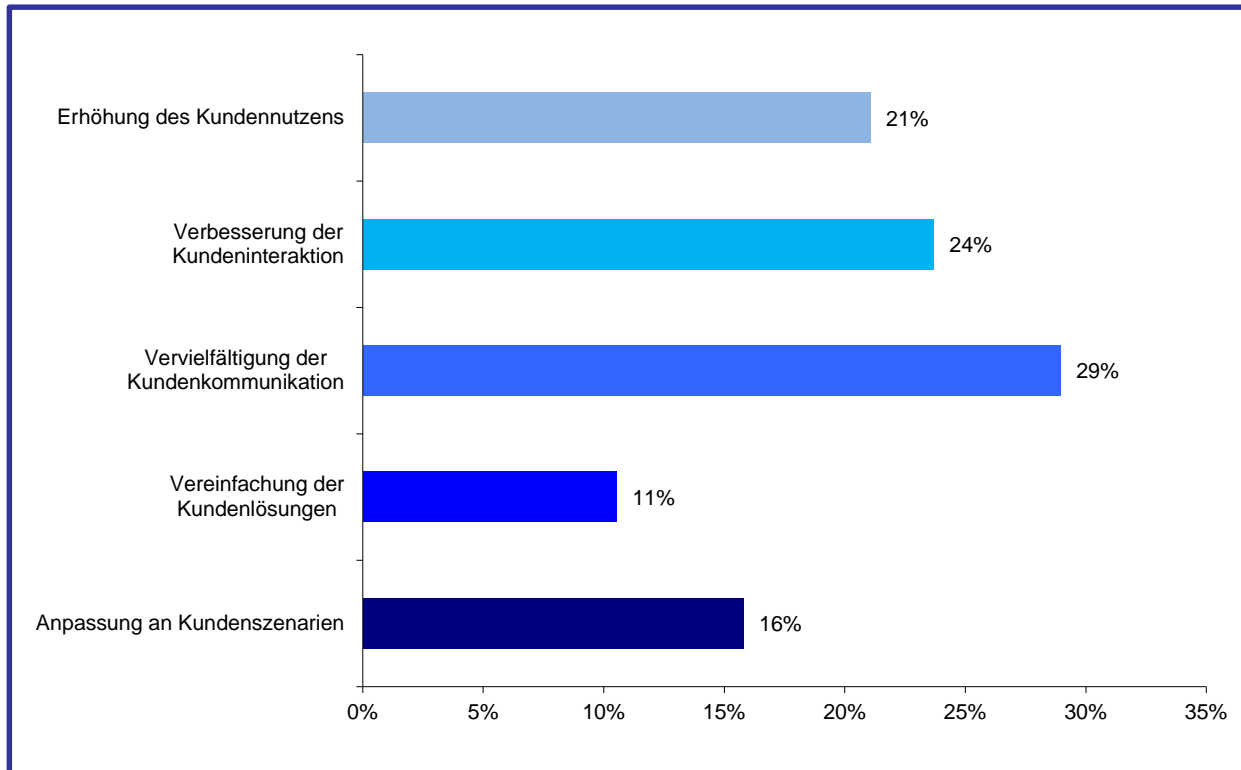
Stichprobe = 98, Mehrfachnennungen

Welche wären die größten Herausforderungen bei der Nutzung von Sprachassistenten im Service?



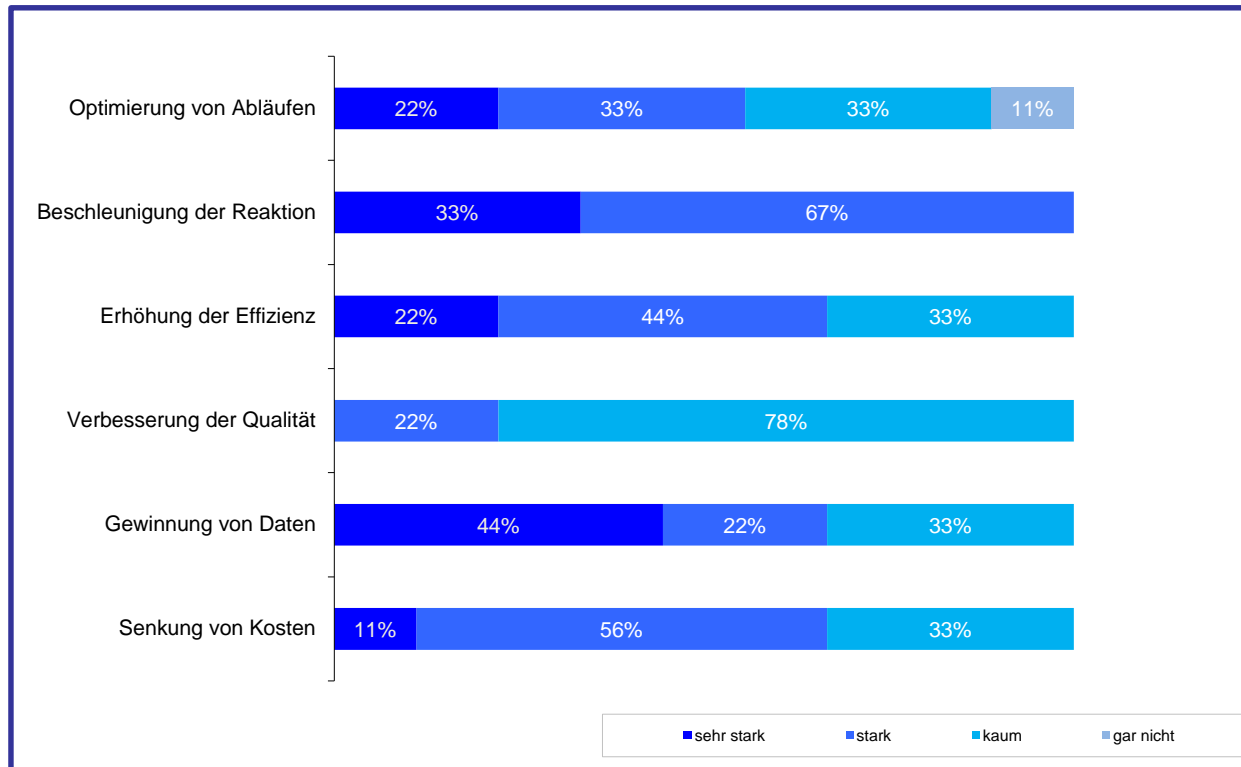
Stichprobe = 98, Mehrfachnennungen

Welche Kundeneffekte werden sich durch den Einsatz von Sprachsteuerung im Service ergeben?



Stichprobe = 98, Mehrfachnennungen

Wie wird sich für Unternehmen der Einsatz von Sprachassistenten im Service auswirken?



Stichprobe = 98, Mehrfachnennungen

Weitere Informationen

Fakten

Studien



Schöne, neue Servicewelt!



Die Zukunft im Service!

Bücher



Service besser kommunizieren



Service erfolgreich machen

E-Books



Service erfolgreich gestalten



Entwicklungen im Service

News

Newsletter

Der Newsletter SERVICE TRENDS

- Neueste Ergebnisse aus der Service- und Kommunikationsforschung. Aktuelle Einschätzungen zu Trends und Entwicklungen. Regelmäßige Vorstellung von Instrumenten und Tools.
- Die aktuelle Ausgabe sowie das Newsletterarchiv sind online einsehbar
- Kostenlose Anmeldung unter www.DieServiceForscher.de

ISSN Nummer: 1962-3654 Jahrgang: 16 - Ausgabe 59 22. Februar 2018

SERVICE TRENDS 01/2018

Editorial

Liebe Leserin/
lieber Leser

Der Kommunikation im Service kommt in Zukunft eine entscheidende Bedeutung zu!

Die Servicemärkte werden immer größer, der Wettbewerb nimmt zu und den Kunden gelingt es kaum, bei der Vielzahl von Angeboten, den Überblick zu behalten.

Serviceanbieter müssen sich heute nicht nur aufmerksamkeitswirksam am Markt zeigen, vielmehr müssen sie verstehen (lernen), wie sie Kunden erreichen und mit ihnen in Verbindung treten können.

Mit dem wachsenden Servicebewusstsein der Kunden, dem Bedürfnis einer zielgerichteten und auf die einzelnen Bedürfnisse abgestimmten Ansprache sowie dem Siegeszug sozialer Netzwerke als präferierte Kommunikationsplattform, gewinnt die Kommunikation zunehmend an Relevanz.

Dirk Zimmermann
Ihr Dirk Zimmermann

Trends
Aktive Kommunikation
Eine aktive Kommunikation im Service kann den Dialog zu Interessenten und Kunden anregen.

Tendenzen
Persönliche Ansprache
Die Erwartungen an die Kommunikation im Service sind im Wandel. Kunden wollen persönlich angesprochen werden.

Tips
Geeignete Instrumente
Für die Ansprache der Kunden im Service können Unternehmen auf eine Reihe bewährter und neuer Instrumente zurückgreifen.

Tools
Neue Technologien
Durch neue Technologien verändert sich auch die Art der Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden im Service.

Inhalt

Thema	2
Trends	2
Tips	2
Tendenzen	3
Transfer	3
Tools	4
Impressum	4

Seite 1

Profil

Profil

Das X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign® ist ein Forschungs- und Beratungsunternehmen für die Entwicklung von zukunftsfähigem Service und der Gestaltung kundengerechter Kommunikation.

Wichtige Zielorientierungen unserer Forschungstätigkeit und unserer Bemühungen um eine langfristig zukunftsorientierte Gestaltung von Service bilden die Leitperspektiven einer ökonomischen Nachhaltigkeit und die Verbesserung der Beziehung zwischen den Marktpartnern.

Vor diesem Hintergrund versuchen wir die Chancen der Serviceentwicklung und Kommunikationsgestaltung im Hinblick auf den notwendigen Strukturwandel aufzuzeigen und langfristig zukunftsfähige Handlungskonzepte zu erarbeiten.

Die Ergebnisse unserer Forschungen veröffentlichen wir in Form von Büchern, Ratgebern, Studien, Fachartikeln und Newsletter.

Unser Leistungsangebot umfaßt Marktstudien und Kundenumfragen, Praxisanalysen und Themenrecherchen, Beratung und Coaching sowie Vorträge und Seminare.

Märkte

Zu unseren Kunden gehören DAX-Konzerne und Großunternehmen genauso wie Unternehmen aus dem Mittelstand, Private und Öffentliche Institutionen, Organisationen und Verbände aus Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie alle die, die im Service in Zukunft mehr erreichen wollen.

Kontakt

Standort

Berlin

X [iks] Institut für Kommunikation und ServiceDesign®
Wilhelm-Kuhr-Straße 87b
D-13187 Berlin

Fon: + 49 (0) 3 0 / 417 19 296

Fax: + 49 (0) 3 0 / 417 19 297

Ansprechpartner

Dirk Zimmermann (Geschäftsführender Direktor)

Internet

Website: www.DieServiceForscher.de

ePost: office@DieServiceForscher.de

Folgen Sie uns auf:

