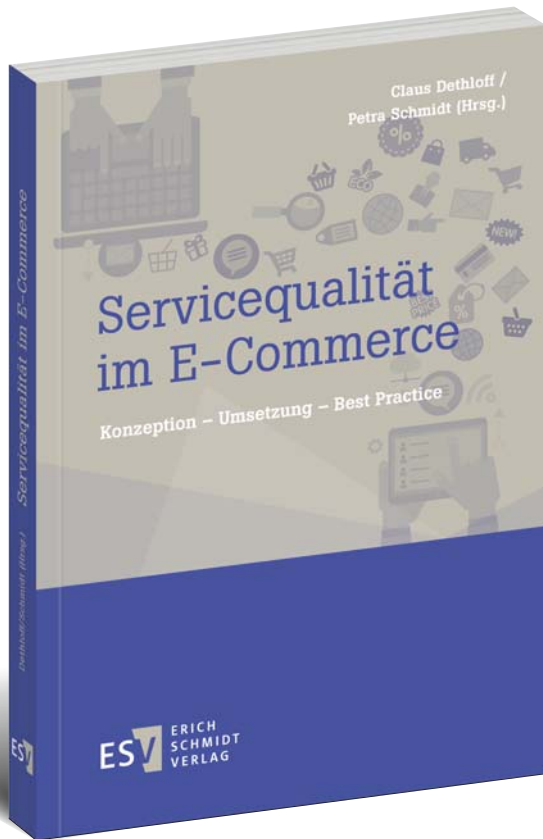


Was Kunden online bewegt



Servicequalität im E-Commerce

Konzeption – Umsetzung – Best Practice

Von Dr. Claus Dethloff und Dr. Petra Schmidt

2016, 212 Seiten, mit zahlreichen Abbildungen,
€ (D) 29,95, ISBN 978-3-503-16552-0

Weitere Informationen:

 www.ESV.info/978-3-503-16552-0

Was bedeutet Kundenservice im E-Commerce? Welche Erwartungen haben Kunden online oder an mobile Anwendungen? Welche Herausforderungen müssen Unternehmen meistern, um auf den rasant wachsenden E-Commerce-Märkten langfristig vorne mitzumischen?

Optimal aufgestellt im E-Commerce

Der renommierte Wirtschaftspsychologe Claus Dethloff, die erfahrene Businessstrainerin Petra Schmidt und weitere führende Serviceexperten entwickeln innovative Wege, um **Servicequalität in der digitalisierten Wirtschaftswelt** professionell zu gestalten.

- ▶ **Konzeptionelle Ansätze** spezifischer Serviceangebote im E-Commerce, von Aggregatoren bis Zahlungsabwicklung
- ▶ **Aktuelle Marktanalysen** und neueste Studien aus Wirtschaftsforschung und Psychologie
- ▶ **Expertenberichte** aus Unternehmen, die sich mit serviceorientierten Geschäftsmodellen bereits erfolgreich im E-Commerce positionieren

Spannende Thesen, praktische Erfolgsbeispiele, klar verständliche Sprache: Hier finden Sie eine Fülle neuer Anregungen aus unterschiedlichen Branchen und Perspektiven.

„Wenn es überhaupt ein Rezept für Erfolg gibt, dann besteht er darin, sich in die Lage anderer Menschen zu versetzen.“

(Arthur Schopenhauer)

ESV ERICH
SCHMIDT
VERLAG

Auf Wissen vertrauen





Analysen, Konzepte, Best Practice

Die Autoren

Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, studierte Psychologie und promovierte zum Dr. rer. pol. an der Universität zu Köln. Er war als Wirtschaftspsychologe viele Jahre freiberuflich in der Marktforschung und Unternehmensberatung mit den Schwerpunkten Konsumentenverhalten, Personalqualifizierung und Organisationsentwicklung tätig. Als Methodiker entwickelt er Rating-Verfahren zur Servicequalität und war Lehrbeauftragter zur „Psychologie der Dienstleistung“ am Institut für Wirtschafts- und Sozialpsychologie der Universität zu Köln. Er gilt in Deutschland als anerkannter Service-Forscher und steht für die Verknüpfung von Psychologie und Betriebswirtschaftslehre.

Dr. Petra Schmidt, ServiceValue GmbH, ist promovierte Philosophin, Politikwissenschaftlerin und Soziologin und seit vielen Jahren als Business-Trainerin mit den Schwerpunkten Veränderungsmanagement, Stressmanagement und Führungskompetenzen tätig. Sie hat Lehraufträge an der Leuphana Universität Lüneburg, der FH Lübeck und der Universität Lübeck. Sie hat diverse Fachbücher veröffentlicht und steht mit ihren praxisorientierten Erfahrungen in der Wirtschaftswelt, ihren wissenschaftlichen Kompetenzen und ihrer ungewöhnlichen Zusatzqualifikation als Karate-Expertin für die Verknüpfung asiatischer Weisheiten und westlichen Wissens.

Auch als eBook erhältlich mit komplett verlinkten Inhalts- und Stichwortverzeichnissen.



www.ESV.info/978-3-503-16553-7

Bestellschein

Servicequalität im E-Commerce Konzeption – Umsetzung – Best Practice

Von **Dr. Claus Dethloff** und **Dr. Petra Schmidt**

2016, 212 Seiten, mit zahlreichen Abbildungen,
€ (D) 29,95, ISBN 978-3-503-16552-0

Firma / Institution

Name / Kd.-Nr.

Funktion

Straße / Postfach

PLZ / Ort

E-Mail

Der Erich Schmidt Verlag darf mich zu Werbezwecken per E-Mail über Angebote informieren: ja nein

Datum / Unterschrift

Fax (030) 25 00 85-275

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG
Genthiner Straße 30 G
10785 Berlin

Widerrufsrecht: Ihre Bestellung können Sie innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Ware bei Ihrer Buchhandlung oder beim Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Genthiner Str. 30 G, 10785 Berlin, Fax (030) 25 00 85-275, E-Mail: Vertrieb@ESVmedien.de widerrufen, Muster-Widerrufsformular auf AGB.ESV.info (rechtzeitige Absendung genügt).

Wir erheben und verarbeiten Ihre Daten zur Durchführung des Vertrages, zur Pflege der laufenden Kundenbeziehung und um Sie über Fachinformationen aus dem Verlagsprogramm zu unterrichten. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen. Bitte senden Sie uns dazu Ihren schriftlichen Widerspruch per Post, Fax oder mit einer E-Mail an Service@ESVmedien.de.

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG · Rechtsform: Kommanditgesellschaft, Sitz Berlin · Amtsgericht Charlottenburg HR A 21375 · Persönlich haftende Gesellschafterin: ESV Verlagsführung GmbH, Sitz Berlin · Amtsgericht Charlottenburg HR B 27197 · Geschäftsführer: Dr. Joachim Schmidt