

### **Service mit Profit**

Erfolgreiches Management von Servicequalität

**Stuttgart. Service ist in aller Munde und damit ein Thema für jedes Unternehmen der Gastronomie oder einer anderen Dienstleistungsbranche. Der Anspruch an guten Service ist mittlerweile hoch individualisiert und stellt manchen Anbieter vor die Frage nach Orientierung und Handwerkszeug für sich und seine Mitarbeiter.**

Dieses Buch zeigt auf, wie Service heute „tickt“. Ausgehend von den theoretischen Grundlagen des Servicemanagements haben die Autorinnen aus ihrer langjährigen Beratungs- und Trainingsarbeit zahlreiche Anwendungsbeispiele zusammengetragen und diese besonders verpackt: Sechs Protagonisten aus verschiedenen Dienstleistungssegmenten erzählen, beraten sich gegenseitig und suchen nach Lösungen. Die unterhaltsam präsentierten Ideen bieten wertvolle Denkanstöße und Anregungen – ein Muss für jeden Servicepraktiker!

Ulla Thombansen, Diplom-Volkswirtin, berät, trainiert und coacht seit den 80er Jahren in Gemeinschaftsverpflegung, System-, Freizeit- und Eventgastronomie – auch als Interims-Managerin. Ihre Themenschwerpunkte: System- & Organisationsentwicklung, Service- & Führungskompetenz, Operative Excellence & Prozessmanagement.

Christine Possler, Diplom-Oecotrophologin, berät, trainiert und coacht seit Ende der 80er Jahre – mit hohen Anteilen in Gemeinschaftsverpflegung, System-, Freizeit- und Eventgastronomie. Ihre Themenschwerpunkte: Servicekompetenz & Customer Orientation, Kommunikation & Gesprächsführung, Lebensmittelqualität & -hygiene.

Ulla Thombansen / Christine Possler:

Service mit Profit

Format: 21,5 x 14,8 cm, 246 Seiten

Preis: 48 Euro (D)/49,40 Euro (A) unverb. Preisempf./79,50 (sFr).

Stuttgart: Matthaes Verlag, 2008, ISBN 978-3-87515-509-9

Textumfang: ca. 1779 Zeichen inkl. Leerzeichen