

Dienstleistungscontrolling: Forum Dienstleistungsmanagement

Von Gabler Verlag

*Download PDF | ePub | DOC | audiobook | ebooks



DOWNLOAD



READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrank: #61411 in eBooksVerffentlicht am: 2007-10-17Erscheinungsdatum: 2007-10-17File Name: B001MWSGG0 | File size: 44.Mb

Von Gabler Verlag : Dienstleistungscontrolling: Forum Dienstleistungsmanagement before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Dienstleistungscontrolling: Forum Dienstleistungsmanagement:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen0 von 0 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. DienstleistungscontrollingVon F. GlandorfEine gute bersicht und z. T. sehr gute Erluterungen. Leider ergehen sich die Schreiber etwas zu sehr in einem Gesamtberblick und somit wird das Lesen manchmal doch zur Qual. Insgesamt jedoch eine gute Zusammenstellung.0 von 2 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Tolles Sammelwerk - praxisrelevant und fundiertVon Walter SiegbertIch habe das Buch von Stauss/Bruhn noch nicht ganz durchgelesen; das was ich gelesen habe ist aber richtig gut. Besonders empfehlenswert:Die Konzepte (1. Kapitel) fhren den Leser

sehr gut in das Thema ein ohne zu langweilen (Instrumente werden auch hier vorgestellt). Das 3. und 4. Kapitel macht konkret, welche Aufgabe das Dienstleistungscontrolling hat. Innovativ und gleichzeitig praxisrelevant waren insbesondere die Ausführungen zum Kundenwert. Ausserdem fand ich das Kapitel zum Kostenmanagement bei Dienstleistungen sehr hilfreich. Besonderheiten werden gut dargestellt ohne zu theoretisch zu werden.

KurzbeschreibungIm Forum Dienstleistungsmanagement 2006 beschäftigen sich renommierte Autoren mit relevanten Aspekten des Dienstleistungscontrolling wie z.B. Value Based Management, Performance Management von Intangible Assets, Qualitätscontrolling im Dienstleistungsbereich, Produktivitätsmessung und -management bei interaktiven Dienstleistungen, Kostenmanagement bei Dienstleistungen, Kosten-Nutzen-Controlling im Customer Service, Controlling im internationalen Dienstleistungsmarketing u.a.m.Pressestimmen"[...] ein gelungener Mix an aktuellen Beiträgen zur Analyse von Dienstleistungsprozessen und ihren Kosten - sowie Ertragsauswirkungen." www.n-tv.de, 16.06.2006WerbetextMit Fallstudien und Erfolgsbeispielen