

Inhalt

	Seite
<i>M. Polk</i>	Personalentwicklung im Umfeld flacher Hierarchien 1
<i>B. Albrecht</i>	Praktische Auswirkungen flacher Hierarchien im Kundendienst 27
<i>P. Jakob und R. Schmitz</i>	Kundendienst ohne Mitarbeiter? 43
<i>P. Schulze</i>	Aus der Krise lernen – Perspektiven für den Kundendienst 61
<i>K. Schulze</i>	Weiterentwicklung durch aktive Marktanpassung 67
<i>W. Neumann</i>	Entwicklung neuer Geschäftsfelder im Kundendienst 99
<i>H. Müller</i>	Information und Dokumentation – Basis für Kundennutzen und Geschäftserfolg im Service 113
<i>P. Schulze</i>	Kundenbegeisterung erzeugen durch gezielte Informationsauswertung 139