



Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie)



Download



Online Lesen

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie)

Friedemann W. Nerdinger

Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) Friedemann W. Nerdinger

 [Download Psychologie der Dienstleistung \(Wirtschaftspsychol ...pdf](#)

 [Online lesen Psychologie der Dienstleistung \(Wirtschaftspsych ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) Friedemann W. Nerdinger

212 Seiten

Kurzbeschreibung

Die Psychologie der Dienstleistung erforscht das Erleben und Verhalten von Dienstleistern und Kunde sowie die Interaktionsprozesse zwischen diesen beiden Akteuren. Die Wahrnehmung und emotionalen Bewertungen dieser Interaktionsprozesse spielen eine wichtige Rolle für die Bewertung der erfolgten Dienstleistung und beeinflussen somit maßgeblich deren Erfolg. Das Buch liefert einen aktuellen Überblick über den Stand der Forschung zu den psychologischen Aspekten der Dienstleistung. Auf der Seite des Dienstleisters werden Einflussgrößen wie beispielsweise die Persönlichkeit, die Entstehungsbedingungen von Kundenorientierung und die Analyse des konkreten Verhaltens im Kundenkontakt betrachtet. Mit Blick auf den Kunden wird den Fragen nachgegangen, wie Kundenzufriedenheit entsteht und welche Aspekte Einfluss auf die Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität haben. Der Band beleuchtet schließlich auch die Rolle der Organisation und diskutiert dabei Interventionsmöglichkeiten auf den Ebenen der Mitarbeiterauswahl, der Führung, des Trainings und des Dienstleistungsklimas. Klappentext

Der Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde kommt sowohl psychologisch als auch ökonomisch entscheidende Bedeutung für den Erfolg einer Dienstleistung zu. Bei diesem persönlichen Kontakt werden Befindlichkeiten über die reine Geschäftsebene hinaus übermittelt, die die Wahrnehmung und emotionalen Bewertungen der erfolgten Leistung wesentlich mit beeinflussen. Die Psychologie der Dienstleistung erforscht das Erleben und Verhalten von Dienstleister und Kunde sowie die Interaktionsprozesse zwischen diesen beiden Akteuren. Das Buch liefert einen aktuellen Überblick über den Stand der Forschung zu den psychologischen Aspekten der Dienstleistung. Auf der Seite des Dienstleisters werden Einflussgrößen wie beispielsweise die Persönlichkeit, die Entstehungsbedingungen von Kundenorientierung und die Analyse des konkreten Verhaltens im Kundenkontakt betrachtet. Mit Blick auf den Kunden wird den Fragen nachgegangen, wie Kundenzufriedenheit entsteht und welche Aspekte Einfluss auf die Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität haben. Der Band beleuchtet schließlich auch die Rolle der Organisation und diskutiert dabei Interventionsmöglichkeiten auf den Ebenen der Mitarbeiterauswahl, der Führung, des Trainings und des Dienstleistungsklimas.

Download and Read Online Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) Friedemann W. Nerdinger #LMQTGAUOX6J

Lesen Sie Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) von Friedemann W. Nerdinger für online ebook Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) von Friedemann W. Nerdinger Kostenlose PDF downloaden, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) von Friedemann W. Nerdinger Bücher online zu lesen. Online Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) von Friedemann W. Nerdinger ebook PDF herunterladen Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) von Friedemann W. Nerdinger Doc Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) von Friedemann W. Nerdinger Mobipocket Psychologie der Dienstleistung (Wirtschaftspsychologie) von Friedemann W. Nerdinger EPub