

„Serviceerwartungen – interkulturell reflektiert“

In der globalisierten Dienstleistungsgesellschaft ist es erforderlich, sich zu fragen, ob es interkulturell unterschiedliche Kundenerwartungen an Art, Umsetzung und Qualität des Services gibt. Diese Erwartungen können bei unmittelbaren Dienstleistungsnehmern wie Hotelgästen, Messebesuchern und Passagieren ebenso eine Rolle spielen wie im CRM, B2B und ähnlichen Konstellationen. Sowohl Kurzkontakte, wie im technischen Service und Kundendienst, als auch langfristige Kundenbindungsstrategien sollten berücksichtigt werden. Die Arbeit und Fragestellung sollte (Landes-)Kultur als Differenz nicht voraussetzen und sich nicht auf die Anwendung von (kulturellen) Theorien beschränken, sondern empirisch untersuchen, ob vorhandene Kundentypologien, Qualitätsverständnisse und bekannte Serviceerwartungen interkulturell variieren bzw. ob und welche benennbaren Differenzen es hinsichtlich unterschiedlicher Kulturkreise gibt.

Haben Sie Interesse an der Erarbeitung dieses Themas? Wir betreuen Sie in Absprache mit Ihren Professoren und stellen passende Praxiskontakte her. Auf Ihre aussagekräftige Bewerbung freuen wir uns.

consilia cct ist...

eine interdisziplinäre, vernetzte, kreative und kooperative Dienstleistungsform. Unser Institut ist spezialisiert auf die Vermittlung und Erzeugung von Kulturkompetenz für Unternehmen und Organisationen sowie auf die Begleitung von Menschen bei ihrer persönlichen Entwicklung in der globalisierten Welt. Dabei arbeiten wir – wie unsere Kunden – überwiegend interkulturell und virtuell und erarbeiten mit unseren Kunden Lösungen an Schnittstellen zwischen Kulturen und Menschen. Unsere Expertise haben wir in kulturreflexiven Coachings, Trainings, Workshops und Beratungen zur Erweiterung der globalen interkulturellen Kompetenz, in fachlicher Kulturkompetenz sowie in kulturspezifischen Themen.

Kontakt

consilia cct: create culture together

Gesa Krämer

gk@consilia-cct.com

0170 - 73 04 182 oder 0711 - 94 58 11 19

www.consilia-cct.com

