

Peter Weidling

Die Zukunft des Kundenservice ist grün!

So gelingt der Spagat zwischen Kundenanspruch und Nachhaltigkeit

2023, 222 Seiten, Hardcover gebunden

EUR 40,00/EUA 41,20/sFr 45,08

ISBN 978-3-593-51665-3

Erscheinungstermin / Sperrfrist: 20.01.2023

Nachhaltigkeit ist für Unternehmen das Thema der Stunde. Aber ohne Subventionen wird das doch nie wirtschaftlich, schon gar nicht im B2B-Geschäft, oder? Doch, das wird es!, sagt Serviceexperte Peter Weidling. Die Zukunft des Kundenservice ist grün!

Die Energiepreise explodieren. Gleichzeitig erwarten Kund:innen, dass Unternehmen nachhaltig agieren. Das stellt diese vor die große Herausforderung, auf die Kosten zu schauen, ohne dabei die Erwartungen ihrer Geschäftspartner zu vernachlässigen. War früher nur das B2C-Geschäft in der Bringschuld, ihre Geschäftsmodelle mehr und mehr auf Nachhaltigkeit auszulegen, und konnten B2B-Unternehmer sich auf den Standpunkt zurückziehen, die Fragen nach grünem Wirtschaften gingen sie nichts an, so verändert sich mittlerweile auch dort der Kundenanspruch. Denn auch die Endverbraucher lassen nicht locker und fordern immer tiefer gehendes nachhaltiges Wirtschaften – auch bei Lieferketten und Dienstleistungen. Und so zieht Hans Peter Weidling die Schlussfolgerung: Nur der grüne Kundenservice hat Zukunft.

Seine These: Wer sich geschickt anstellt, kann gerade mit und im Kundenservice jede Menge Synergien heben und finanzielle Potenziale ausschöpfen. Hier steckt die Öko-Rendite, von der alle bisher glaubten, es gäbe sie gar nicht. Aus nachhaltigem Wirtschaften kann ein enormer Wettbewerbsvorteil erwachsen. Und Peter Weidling erklärt, wie es geht! Er holt die Unternehmen bei ihrer doppelten Herausforderung ab. Er zeigt Lösungsansätze und Best Practices zum nachhaltigen Wirtschaften für Dienstleistungsunternehmen – zum Beispiel wie der Service weitergedacht und mit innovativen Ideen verbessert werden kann. Gleichzeitig macht er Vorschläge, wie sich mehr Umsatz generieren lässt, um damit Kosten für nachhaltiges Wirtschaften zu kompensieren.

Die Zukunft des Kundenservice ist grün! Nicht nur, weil der Anspruch der Kund:innen stetig wächst, sondern auch und besonders, weil sich durch ressourcenschonendem Wirtschaften satte Gewinne erwirtschaften lassen. Mit Peter Weidlings Ratgeber ist jedes Unternehmen gut aufgestellt, um mit nachhaltigen Strategien im neuen Wettbewerb bestehen zu können.

Der Autor

Peter Weidling steht für die Themen Servicemanagement, Kundenbegeisterung und Nachhaltigkeit. Der diplomierte Volkswirt und MBA sammelte in über 20 Jahren zahlreiche Erfahrungen in der erfolgreichen, strategischen Neuausrichtung sowie dem Auf- und Ausbau von Serviceunternehmen. In seiner derzeitigen Funktion verantwortet er als Vorstand eines führenden Dienstleistungsunternehmens die Bereiche Kundenservice und Distribution. Peter Weidling berichtet aus erster Hand und vermittelt anschaulich, welche Chancen sich durch nachhaltigen, grünen Kundenservice ergeben.

Kontakt

Margit Knauer, knauer@campus.de, 069 976 516-21

Inga Hoffmann, hoffmann@campus.de, 069 976 516-22