

# Wie Weiterempfehlung funktioniert – Tipps von preisgekrönten Instituten



2013. XX, 208 Seiten.  
Geb. EUR 38,-  
ISBN 978-3-214-02416-1

Subpreis gültig bis  
7.6.2013 EUR 28,-

Ronzal · Redl · Sobotka (Hrsg)

## Mit besten Empfehlungen

Österreichs Kunden wählen die besten Finanzdienstleister

Jährlich werden mit dem „Recommender“ die besten Finanzdienstleister Österreichs ausgezeichnet. Die Preisträger geben Einblick in ihre Strategien und Konzepte und zeigen auf, mit welchen innovativen und kreativen Aktivitäten eine Differenzierung zum Mitbewerber möglich ist:

- Was tun sie, damit sie von ihren Kunden weiterempfohlen werden?
- Welches sind die Kriterien für ihren Erfolg?
- Wie gelingt es ihnen, Kundenorientierung im Unternehmen zu implementieren, Qualitätsmaßnahmen konkret umzusetzen?
- Wie schaffen sie es, dass die Mitarbeiter Servicequalität leben?

Ergänzt durch eine Reihe von Fachbeiträgen internationaler Experten, die auf den Gebieten Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung Standards gesetzt haben und viele praktische Beispiele sowie konkrete Anregungen für eigene Überlegungen.

### Die Herausgeber:

**Wolfgang Ronzal** ist nach über 30 Jahren in der Erste Bank selbständig als Trainer und Berater tätig.

Dkfm. **Josef Redl** hat den Recommender im Finanz-Marketing Verband mit seinen KollegInnen entwickelt und ist jetzt Vizepräsident des Verbandes.

MMag. **Robert Sobotka**, MBA, ist Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts Telemark Marketing, das die Befragungen für den Finanz-Marketing Verband durchführt.

## Bestellen Sie portofrei im Webshop [www.manz.at](http://www.manz.at)

Ich bestelle...

Ronzal · Redl · Sobotka (Hrsg), Mit besten Empfehlungen  
2013. XX, 208 Seiten. Geb. EUR 38,- 978-3-214-02416-1

Subpreis gültig bis 7.6.2013 EUR 28,-

Telefon (01) 531 61-100, Fax (01) 531 61-455, E-Mail [bestellen@manz.at](mailto:bestellen@manz.at)

Preise inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten. Portofreie Lieferung in Österreich bei Buch-Bestellung im Webshop. Lieferung unter Eigentumsvorbehalt. Irrtum und Preisänderungen vorbehalten. Datenträger und Sammelwerke zur Fortsetzung bis auf Widerruf; der Widerruf entfaltet keine Wirksamkeit für bereits erhaltene, sondern nur für zukünftige Lieferungen und hat schriftlich zu erfolgen. Ich bin damit einverstanden, dass ich gelegentlich insbesondere per Fax, per E-Mail oder telefonisch über Neuerscheinungen des MANZ Verlages informiert werde und dass meine Daten zu diesem Zweck gespeichert und verwendet werden. Die Zustimmung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Kundenbezogene Daten werden zur Vertragserfüllung und Abrechnung gespeichert und verwendet. Konsumenten iSd § 1 KSchG sind unbeschadet der in § 5f KSchG angeführten Ausnahmen innerhalb von sieben Werktagen ab dem Tag des Einlangens der Lieferung gem § 5e KSchG zum Vertragsrücktritt berechtigt. Prospektstand: März 2013. Als Gerichtsstand wird Wien vereinbart.

KUNDENNUMMER

R 3590

FIRMA

NAME

STRASSE · PLZ · ORT

E-MAIL

TELEFON · FAX

DATUM · UNTERSCHRIFT