



**eisq**

European Institute for Service Quality  
eisq - european institute for service quality

## Ihr Service des Monats



### **Ihr Normierungshandbuch: die wissenschaftlich fundierte Definition/Beschreibung Ihrer Services oder Ihrer Dienstleistungen zum Festpreis mit Rabatt im Mai 2015.**

Richtig. Im vorangegangenen Beratungsbrief stellte eisq an gleicher Stelle die Methodik vor. Sie, liebe Leserinnen und Leser, wollten darauf wissen, was kostet es, wenn Sie es durch Ihre Beratung für operative Exzellenz machen lassen.

### **Im Mai können Sie mit unserem Service des Monats zusätzlich sparen.**

Sie wissen: Wenn zwei vom Gleichen reden, heißt das nicht ...

## Ihr Expertentipp des Monats



**Markus Stephan** mit 4 konkreten Ratschlägen und etwas Werbung für PeakControl:

### **„Sprechen Sie nach dem Ton!“**

Der Unterschied zwischen einem Anrufbeantworter und intelligentem Rückrufmanagement.

Wenn Sie privat, zuhause oder auf Ihrem Handy, einen Anrufbeantworter einsetzen, sind die Erwartungen beider Seiten relativ klar: Sie möchten Ihren Anrufern die Möglichkeit geben, eine Nachricht zu hinterlassen. Sie sind

interessiert wer, warum angerufen hat. Da es zumeist Freunde oder Familienmitglieder sind, benötigen Sie keine Rückrufnummer ... ein simpler Spruch „Ich bin im Moment nicht erreichbar, bitte hinterlasst eine Nachricht“ reicht aus.

Und im Geschäftsleben? Lesen Sie weiter.



## **Menschen - Ihr eisq-Seminarleiter Johann Wurzinger**

Vom mittlerem Management im Großunternehmen zum EPU

Johann Wurzinger erklimm in 21 Jahren fleißig Stufe um Stufe der Karriere-Leiter bei einem österreichischen Telekom-Unternehmen. Dann entschloss er sich vor sieben Jahren zu einem radikalen Schritt: raus aus der Sicherheit eines Staatskonzerns, rein in die Selbstständigkeit.

Erfahren Sie mehr über das Wagnis und die sechsköpfige Familie und wofür steht eigentlich EPU?



# Ihr Wissensvorsprung - 3 überraschende Chancen

Voller Erfolg! Hochzufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer des 6. **eisqforum** Dienstleistersteuerung EXTRA im April 2015 definieren als zukünftiges Wunschthema:

## **Innovation und Internationalisierung.**

*'Zwei sehr spannende Tage mit viel Austausch. Ich habe eine Menge Ideen mitbekommen und fühlte mich wie immer sehr wohl.'* Dienstleistersteuererin Direktbank

Auch die Absolventen der eisq-Weiterbildung für Dienstleistersteuerer Anfang Mai sind vollauf begeistert.

*'Es hat mir außerordentlich gut gefallen. Der Austausch hat mir wieder viel gebracht.'* Leiterin Kundendienst

Bestimmen Sie Ihren Wissensvorsprung und profitieren Sie von überraschenden ...

## **eisq: Werte**

---

Fairness

Eigenverantwortung

Transparenz

### **Lesen Sie auch**

- [Beratungsbrief Dezember 2015](#)
- [Beratungsbrief November 2015](#)
- [Beratungsbrief Oktober 2015](#)
- [Beratungsbrief September 2015](#)
- [Beratungsbrief Juni 2015](#)
- [Beratungsbrief Mai 2015](#)
- [Beratungsbrief April 2015](#)
- [Beratungsbrief März 2015](#)
- [Beratungsbrief Februar 2015](#)
- [Beratungsbrief Januar 2015](#)
- [Anmeldung zum Beratungsbrief](#)
- [Beratungsbriefe 2018](#)
- [Beratungsbriefe 2017](#)
- [Beratungsbriefe 2016](#)
- [Beratungsbriefe 2014](#)