

GESICHT DES TAGES



Freundlichkeit, die Fähigkeit Erwartungen zu erfüllen und dem Kunden das Gefühl geben, wichtig zu sein – für Dr. **Chris Horbel** sind das die wichtigsten Anhaltspunkte für guten Service. Die wissenschaftliche Assistentin am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement an der Uni Bayreuth hat zusammen mit Professor Herbert Woratschek und Patrick Brehm das Symposium „Service-Dominant Logic“ organisiert, das heute ab 16 Uhr im Hörsaal 33, Gebäude Angewandte Informatik, stattfindet. „Service ist ein wichtiges Thema, in Wissenschaft und Praxis“, sagt Horbel. Sie sieht sich auch selbst als Dienstleister – etwa gegenüber ihren Studenten. Die müssten aber auch zur Zusammenarbeit bereit sein – schließlich seien Kunden nicht gleich Konsumenten. av/Foto: Ritter