

# Gute Dienstleistung

## Was man von der Kunst dabei lernen kann

Dienstleistungsarbeit professionell und innovativ gestalten, ein Ziel für Unternehmen fast aller Branchen. Doch routinierte Abläufe und Standardisierungen stoßen bei den offenen und interaktiven Handlungssituationen einer Dienstleistung oft an ihre Grenzen.

Der vorliegende Band bietet Handlungsansätze, entwickelt ein Leitbild und diskutiert anhand von Fallbeispielen das Potenzial „künstlerischen Handelns“ für die professionelle Dienstleistungsarbeit.

C. Munz, J. Wagner,  
E. Hartmann

## Die Kunst der guten Dienstleistung

Wie man professionelles  
Dienstleistungshandeln  
lernen kann

Beiträge zu Arbeit –  
Lernen – Persönlich-  
keitsentwicklung, 5

2012, 241 S., 29,90 € (D)

ISBN 978-3-7639-4947-2

ISBN E-Book

978-3-7639-4948-9



[wbv.de](http://wbv.de)

W. Bertelsmann Verlag

Bestellung per Telefon 0521 91101-11 per E-Mail [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)



## Bestellung

\_\_\_ Exemplare **Die Kunst der guten Dienstleistung**  
29,90 €, inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten  
Best.-Nr. 6004240

## Absender

\_\_\_\_\_

Institution

\_\_\_\_\_

Vorname, Nachname

\_\_\_\_\_

Strasse und Hausnummer

\_\_\_\_\_

PLZ und Ort

\_\_\_\_\_

E-Mail

\_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift

Datenschutzerklärung: Wir erheben, verarbeiten und nutzen Ihre Daten zur Durchführung Ihrer Bestellung. Eine Weitergabe an Dritte, beispielsweise zu Werbezwecken, findet selbstverständlich nicht statt. Falls Sie weitere Fragen haben, können Sie sich jederzeit unter [datenschutz@wbv.de](mailto:datenschutz@wbv.de) an uns wenden.

bitte  
freimachen

## Antwort

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Auf dem Esch 4  
33619 Bielefeld