

## SCHWERPUNKT

# Service 2.0

Fühlt sich ein Kunde schlecht behandelt, kann er seinem Unmut per Facebook, Twitter und Co. Luft machen – mit oft dramatischen Folgen für die Unternehmen. Unsere Autoren erklären, wie Ihre Mitarbeiter das Web 2.0 für einen besseren Service nutzen, wie Sie die Loyalität der Kunden messbar verbessern und warum ein traditionelles Callcenter für einen Online-Schuhhändler der entscheidende Erfolgsfaktor ist.

## WEITERE THEMEN

### Karriere

So beweisen Sie Ihren Vorgesetzten, dass Sie ein High Potential sind und die beste Förderung durch Ihr Unternehmen verdienen.

### Unternehmensführung

Google-CEO Eric Schmidt erzählt, was der Internetgigant aus seinem turbulenten Börsengang gelernt hat.

### Personal

Eine Abteilungsleiterin beurteilt die Leistung ihrer Mitarbeiter zu positiv – finden ihre Chefs. Soll sie schlechtere Noten geben? Vier Experten beurteilen den Fall und geben Rat.