



fazit communication Frankenallee 71-81, 60327 Frankfurt am Main

Neuerscheinung:

# Superkraft Mensch

## Warum der Mensch im Service den Unterschied macht

**Empathie und Know-how schlagen Bits & Bytes – 17 Insider berichten, wie Unternehmen begeisternde Kundenerlebnisse schaffen**

*„Was wir im Intelligenzvergleich zwischen Mensch und Maschine unterschätzen – und kleinreden -, ist unsere originäre menschliche Fähigkeit zur Emotion.“ (Matthias Horx, Trend- und Zukunftsforscher)*

Wir leben in einer Servicegesellschaft: Ob im Supermarkt, im Restaurant, in der Bankfiliale, beim Hausarzt oder in der Bahn, wir sind ständig umgeben von Service. Drei von vier Arbeitnehmern in Deutschland sind inzwischen im Dienstleistungssektor beschäftigt. Und die Branche wächst weiter! Neben Qualität und Preis entscheiden begeisternde Serviceerlebnisse – auch an der Hotline – immer häufiger über die Gunst des Kunden. Dieser allerdings wurde mit seinen Bedürfnissen über Jahrzehnte hinweg aus den Augen verloren. Denn die Callcenter-Ära kannte nur ein Schlagwort: Effizienz.

Den Menschen wieder in den Mittelpunkt zu stellen, ist daher das erklärte Ziel von Dr. Ferri Abolhassan, Telekom-Servicechef. Der promovierte Informatiker ist sich sicher: Digitale Tools sind im Kundenservice heute unverzichtbar. Aber wenn's drauf ankommt, ist der Mensch die Superkraft, die den Unterschied macht. In Momenten, in denen Fingerspitzengefühl gefragt ist, kann keine noch so weit entwickelte künstliche Intelligenz der natürlichen Intelligenz das Wasser reichen.

In diesem Bookazine beleuchten 17 Experten aus unterschiedlichsten Blickwinkeln und Bereichen, wie Unternehmen begeisternde Kundenerlebnisse schaffen und Service von Menschen für Menschen gestalten. Sie alle inspiriert die Frage, inwieweit der Mensch sich von der Technik erst emanzipieren muss, damit er mit seiner Empathie und Leidenschaft, Vielfalt und Kreativität– einen herausragenden Service leisten kann.

Der spannende Mix aus Gastbeiträgen und Interviews richtet sich an jeden, dem Service beruflich oder privat eine echte Herzensangelegenheit ist – also auch an den Kunden selbst.

Erscheinungstermin: 01. September 2020



fazit communication

## Herausgeber

### **DR. FERRI ABOLHASSAN, Servicechef Telekom Deutschland**

SAP, IDS Scheer, T-Systems – auf dem Berufsweg von Top-Manager Ferri Abolhassan (Jahrgang 1964), war Technologie lange Zeit die Wunderwaffe schlechthin. Doch mit seiner Berufung zum Servicechef der Telekom Deutschland entdeckte der promovierte Informatiker schnell eine zweite „Superkraft“: den Menschen. Gerade in digitalen Zeiten macht für Ferri Abolhassan der Mensch im Kundenservice den Unterschied. Ihm widmet er sein aktuelles Bookazine.

## Pressekontakt

Frankfurter Allgemeine Buch  
Katharina Petry

Frankenallee 71-81  
60327 Frankfurt am Main  
Tel.: 069 – 7591 3417  
E-Mail: [katharina.petry@fazbuch.de](mailto:katharina.petry@fazbuch.de)

**Frankfurter Allgemeine Buch**