



**NEUERSCHEINUNG:**

Dr. Ferri Abolhassan (Hrsg.)

**WISSEN. MACHT. SPASS.**

Die neue Fachlichkeit im Service

200 Seiten, Broschur

€ 18,- € (D) | € 18,50 (A)

Verlag: Frankfurter Allgemeine Buch

ISBN 978-3-96251-104-3

ET 10. Mai 2021

**„Ausgelernt war gestern.“**

So bringt Dr. Ferri Abolhassan, Sales- und Servicechef der Telekom und Herausgeber von „WISSEN. MACHT. SPASS.“, seine Haltung auf den Punkt. Die Geschwindigkeit, mit der sich heute nahezu jeder unternehmensrelevante Wissenskanon ändert, steigt exponentiell. Auch ein begeisternder Service funktioniert nicht nur mit viel Empathie und ‚Menschlichkeit‘, sondern erfordert zudem höchste Fachkompetenz. „Erst Fachlichkeit ermöglicht uns, die Leidenschaft zu entwickeln, die Kunden tatsächlich hilft“, davon ist der promovierte Informatiker überzeugt. Auch für andere Branchen gilt: Wissen versetzt Menschen in den Status der Handlungsmacht.

Wie aber kommt der Einzelne, das Führungsteam und die Organisation als Ganzes in einen Zustand permanenter Weiterentwicklung? Wie verankern wir lebenslanges Lernen und Neugier in der Unternehmenskultur? Welcher „Modus Operandi“ mündet in ein entsprechendes Mindset, führt zu fachlicher Fitness der Mitarbeitenden und hält zugleich Schritt mit der Rasanz fortschreitender Digitalisierung?

Ferri Abolhassan hat 26 Expertinnen und Experten eingeladen, sich dieser grundlegenden Fragen aus verschiedenen Blickwinkeln anzunehmen. Gegliedert in die Rubriken „Wollen, Können und Machen“ zeigen die Beitragenden in Interviews und Impulsbeiträgen auf, wo mögliche Hebel im Unternehmen liegen, um Wissen zu generieren und zu teilen sowie Motivation für lebenslanges Lernen im Arbeitsalltag zu erzeugen. Dass es sich dabei nicht nur um strategische Zukunftssicherung, sondern auch um Spaß am Tun und Wachsen handelt, bringt schon der Titel zum Ausdruck.

In der Mischung seiner Beiträge blickt dieses Bookazine weit über den Kundenservice hinaus und bietet eine breite Palette von Ansätzen und überraschenden Einsichten, die allgemeingültigen bereichs- und branchenunabhängigen Charakter haben.

Eine Online-Leseprobe finden Sie [hier](#).

---

Frankfurter Allgemeine Buch publiziert Wissen für Fach- und Führungskräfte mit den Schwerpunkten Management, Job & Karriere, Finanzen und Kommunikation. Weitere spannende und informative Titel finden Sie unter [www.fazbuch.de](http://www.fazbuch.de). Mehr Wissen mit Frankfurter Allgemeine Buch!

Kontakt: Katharina Petry, Frankfurter Allgemeine Buch, Frankenallee 71–81, 60327 Frankfurt am Main  
Telefon (069) 7591 3417 • E-Mail [katharina.petry@fazbuch.de](mailto:katharina.petry@fazbuch.de)

## Herausgeber

### **DR. FERRI ABOLHASSAN, Sales- und Servicechef Telekom Deutschland**

Dr. Ferri Abolhassan ist Mitglied der Geschäftsführung der Telekom Deutschland GmbH, in dieser Funktion seit 2017 verantwortlich für den Geschäftsbereich Service und seit Mai 2021 zusätzlich für das Vertriebsgeschäft mit Privatkunden. Als promovierter Informatiker startete er seine berufliche Karriere in der Forschung und Entwicklung bei Siemens und war anschließend bei verschiedenen renommierten IT-Unternehmen tätig. Mit Frankfurter Allgemeine Buch hat er in 2020 bereits das Buch „Superkraft Mensch“ veröffentlicht, das die Bedeutung und einzigartige Kompetenz des Faktors ‚Mensch‘ im Kundenservice thematisiert.

## Contributors

Ferri Abolhassan, Shakil Awan, Carina Barg, Henning Beck, Marco Börries, Birgit Bohle, Gebhard Borck, Nicole Brandes, Michael Brehm, Volker Busch, Albert Henn, Tim Höttges, Sabine Hübner, Mechtild Julius, Dirk Kaftan, Wladimir Klitschko, Sabine und Alexander Kluge, Irina Kummert, Nicole Lehnert, Yannis Niebelschütz, August-Wilhelm Scheer, Anne M. Schüller, Gert Scobel, Claudia Thonet, Sebastian Thrun, Klaus Wolff

## 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**

---

Frankfurter Allgemeine Buch publiziert Wissen für Fach- und Führungskräfte mit den Schwerpunkten Management, Job & Karriere, Finanzen und Kommunikation. Weitere spannende und informative Titel finden Sie unter [www.fazbuch.de](http://www.fazbuch.de). Mehr Wissen mit Frankfurter Allgemeine Buch!

Kontakt: Katharina Petry, Frankfurter Allgemeine Buch, Frankenallee 71–81, 60327 Frankfurt am Main  
Telefon (069) 7591 3417 • E-Mail [katharina.petry@fazbuch.de](mailto:katharina.petry@fazbuch.de)

---