



seit 1558



[MDR Thüringen-Journal, 17.5.2012, 19.00Uhr]

Die Kundenorientierung von Mitarbeitern hat einen stärkeren Einfluss auf die kundenseitige Bewertung der Leistung von Offshore-Callcentern als standortbezogene Faktoren. Dies zeigen die Befunde einer Studie, die in der wissenschaftlichen Zeitschrift *International Business Review* veröffentlicht wurde:

Walsh, G.; Gouthier, M.; Gremler, D. D.; Brach, S. (2012): What the eye does not see, the mind cannot reject: Can call center location explain differences in customer evaluations? *International Business Review*.