Kundenzufriedenheit. Messen und Steigern

Filesize: 9.15 MB

Reviews

This composed ebook is wonderful. It really is writter in basic words rather than hard to understand. You may like the way the writer compose this pdf.
(Ryder Nolan)

KUNDENZUFRIEDENHEIT. MESSEN UND STEIGERN

DOWNLOAD

GRIN Verlag Gmbh Aug 2007, 2007. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 216x149x3 mm. Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2002 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, einseitig bedruckt, Note: 1,00, Leibniz Akademie Hannover - Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Hannover, Sprache: Deutsch, Abstract: Um die Wichtigkeit der Messung und Steigerung von Kundenzufriedenheit zu verdeutlichen, soll eingangs ein kurzer Überblick über das Konstrukt (gedanklich konstruiertes Gebilde) der Kundenzufriedenheit gegeben und vor allem der Nutzen der Kundenzufriedenheit für den Unternehmenserfolg erklärt werden. So wird deutlich, wie existenziell es für ein Unternehmen ist, regelmäßig die Zufriedenheit seiner Kunden zu überprüfen. Im Anschluss daran wird auf die einzelnen Methoden zur Messung näher eingegangen. Im zweiten Teil dieser Abschlussarbeit sollen verschiedene Ansätze zur Steigerung der Kundenzufriedenheit herausgearbeitet werden, um so ein wirkungsvolles Handwerkszeug für das tägliche Arbeitsleben und einen konkreten Leitfaden für das Management zu erhalten. In der marktorientierten Unternehmensführung nimmt das Konstrukt der Kundenzufriedenheit seit Mitte der siebziger Jahre des zwanzigsten Jahrhunderts eine zunehmend zentrale Stellung ein. Dies folgt aus der Tatsache, dass verschärfter Wettbewerb, engere Märkte und steigende Ansprüche der Kunden dazu geführt haben, langfristige Kundenbindungen von erhöhter Bedeutung für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens werden zu lassen. Ein Unternehmen kann nur einen zufriedenen Kunden langfristig an sich binden. Kundenzufriedenheit wird somit zu einem Bindungsfaktor (Klebstoff) innerhalb von Geschäftsbeziehungen.1) Die Notwendigkeit, Kundenwünsche möglichst zeitnah und effizient zu berücksichtigen, wird in den Unternehmen noch allzu häufig vernachlässigt. Trotz der großen Bedeutung der Kundenzufriedenheit für ein Unternehmen ist es bis heute nicht gelungen, sich auf eine allgemeingültige und anerkannte Operationalisierung (Verfahrensweise) zu einigen. Vielmehr hat sich mit der Zeit eine große Zahl auseinanderlaufender Ansätze bezüglich der Kundenzufriedenheit und somit auch der Methoden ihrer Messung entwickelt. Kundenzufriedenheit ist ein Thema, das nicht nur spezielle Bereiche oder Einheiten eines Unternehmens betrifft, sondern von allen Mitarbeitern und...

Read Kundenzufriedenheit. Messen und Steigern Online
Download PDF Kundenzufriedenheit. Messen und Steigern

You May Also Like

Psychologisches Testverfahren

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG,...

Save Book »

Have You Locked the Castle Gate?

Addison-Wesley Professional. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Is your computer safe Could an intruder sneak in and steal...

Save Book »

Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Peachpit Press, 2005. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Adobe InDesign is taking the publishing world by storm and...

Save Book »

The Java Tutorial (3rd Edition)

Pearson Education, 2001. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Praise for "The Java' Tutorial, Second Edition" includes: "This book...

Save Book »

Lans Plant Readers Clubhouse Level 1

Barron's Educational Series. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 24 pages. Dimensions: 8.9in. x 5.7in. x 0.3in.This is volume six, Reading Level 1, in a comprehensive program (Levels 1 and 2)for beginning readers. Two nine-book sets...

Save Book »

Oxford Reading Tree Read with Biff, Chip, and Kipper: Phonics: Level 3: The Sing Song (Hardback)

Oxford University Press, United Kingdom, 2011. Hardback. Book Condition: New. 176 x 150 mm. Language: English . Brand New Book. Read With Biff, Chip and Kipper is the UK s best-selling home reading series. It

Download Document »

You Shouldn't Have to Say Goodbye: It's Hard Losing the Person You Love the Most

Sourcebooks, Inc. Paperback / softback. Book Condition: new. BRAND NEW, You Shouldn't Have to Say Goodbye: It's Hard Losing the Person You Love the Most, Patricia Hermes, Thirteen-year-old Sarah Morrow doesn't think much of the

Download Document »

Oxford Reading Tree Read with Biff, Chip, and Kipper: Phonics: Level 3: The Backpack (Hardback)

Oxford University Press, United Kingdom, 2011. Hardback. Book Condition: New. 174 x 142 mm. Language: English . Brand New Book. Read With Biff, Chip and Kipper is the UK s best-selling home reading series. It

Download Document »

My Little Bible Board Book

Lion Hudson Plc. Board book. Book Condition: new. BRAND NEW, My Little Bible Board Book, Christina Goodings, Melanie Mitchell, This colourful, chunky board book retells the Bible in 20 favourite episodes so that young children

Download Document »

Slavonic Rhapsodies, Op.45 / B.86: Study Score (Paperback)

Petrucci Library Press, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 244 x 170 mm. Language: English Brand New Book ***** Print on Demand *****.The first of the three Slovanske rapsodie was composed from February 13

Download Document »