



Messung von Kundenzufriedenheit - Eine kritische Diskussion von merkmals- und ereignisorientierten Verfahren

By Britta Schiwy

GRIN Verlag Sep 2007, 2007. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 212x151x2 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2002 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, einseitig bedruckt, Note: 2,0, - (Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie), 14 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Die vorliegende Arbeit stellt eine kritische Diskussion von merkmals- und ereignisorientierten Verfahren bei der Messung von Kundenzufriedenheit dar. Kundenzufriedenheit nimmt derzeit nicht nur in der Wissenschaft, sondern auch in der Unternehmenspraxis einen sehr hohen Stellenwert ein. Angesichts homogener Produkte, engerer Märkten und einem sich stetig verschärfenden globalen Preiswettbewerb wird der Kundenzufriedenheit deshalb eine so große Bedeutung zugemessen, weil mit ihr die Erwartung verbunden wird, dass ein zufriedener Kunde auch gleichzeitig ein loyaler Kunde ist. Gelingt der Aufbau von Loyalität, führt dies zu Wettbewerbsvorteilen wie einer hohen Wiederverkaufsrate, Kostensenkung durch routinierte Beziehungen, Cross-Selling (Zusatz-Käufe)-Effekte und einer geringeren Preiselastizität. Die Arbeit gliedert sich in vier Teile. Der erste Teil umfasst theoretische Grundlagen, wie die Begrifflichkeiten des Kunden und der Kundenzufriedenheit. Der zweite Teil stellt Instrumente zur Messung der Kundenzufriedenheit dar. Im dritten Teil wird

Reviews

Comprehensive information! Its this sort of very good read through. This is certainly for all those who statte that there was not a worthy of studying. Your daily life period will likely be convert as soon as you total reading this publication.

-- **Candace Kling**

It in a single of my personal favorite ebook. It really is filled with wisdom and knowledge I discovered this book from my dad and i recommended this book to discover.

-- **Kyla Goodwin**