



Kennzahlen zur Messung der Kundenzufriedenheit

By Ronny Baierl

Grin Verlag Okt 2008, 2008. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 210x148x2 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Titel. - Wissenschaftlicher Aufsatz aus dem Jahr 2008 im Fachbereich BWL - Unternehmensführung, Management, Organisation, einseitig bedruckt, Note: -, -, 22 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Steigende Wettbewerbsintensität, wachsende Preissensibilität der Kunden und das Zusammenwachsen internationaler Märkte sind nur einige Problemfelder, mit denen sich Unternehmen derzeit konfrontiert sehen. So verwundert es nicht, dass die Zufriedenstellung der eigenen Kunden nach wie vor besonders wichtig erscheint. Zufriedene Kunden so die Erwartungen der Unternehmen erhöhen durch Zusatz-, Folge- und Wiederkäufe den Unternehmenserfolg, indem sie zunächst wesentlich zum Umsatz beitragen. Des Weiteren erhofft sich das Unternehmen eine durch zufriedene Kunden initiierte positive Kommunikation auf andere Marktteilnehmer sowie eine erhöhte Zahlungsbereitschaft, die sich in einem Preispremium niederschlägt. Da die Zufriedenheit der eigenen Kunden aus den genannten Gründen ein wesentlicher Erfolgsfaktor moderner Unternehmen ist, bedarf es einer genauen Analyse der Kunden und deren Zufriedenheit. Das Problem der Operationalisierbarkeit stellt hierbei das größte Hindernis dar. Schließlich entsteht Zufriedenheit intrasubjektiv in einem langfristigen Prozess und wird daher von unterschiedlichen Kunden andersartig wahrgenommen und artikuliert. Den Zwiespalt zwischen dem Informationsbedürfnis des Unternehmens an aufbereiteten Daten und der...



READ ONLINE
[3.36 MB]

Reviews

These types of publication is the best book available. it absolutely was writtern very completely and helpful. I am very happy to explain how here is the greatest book we have study within my individual existence and can be he greatest publication for possibly.

-- **Lucas Brown**

It in one of the best pdf. It is writer in straightforward words and never difficult to understand. Its been designed in an extremely straightforward way and it is just following i finished reading this book through which basically modified me, affect the way i believe.

-- **Deonte Abbott III**