



# 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

*It is one of the most popular publication. It really is written in easy words and not difficult to understand. You are going to like how the author wrote this book.*

-- **Prof. Evans Balistreri DDS**

*Completely essential go through book. This is for all who state there had not been a worthy of reading through. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.*

-- **Lydia Legros**

## See Also



### **Scratch 2.0 Programming for Teens**

Cengage Learning, Inc, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 2nd Revised edition. 230 x 186 mm. Language: English . Brand New Book. With Scratch 2.0, getting started in computer programming is easier and more fun than ever. And with this completely...



### **Funny Stories Shade Shorts 2.0 (2nd Revised edition)**

Ransom Publishing. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, Funny Stories Shade Shorts 2.0 (2nd Revised edition), Alan Durant, Julia Williams, Tish Farrell, Finn Rickard, Four funny stories to raise a laugh and a smile .Jez Fisher, boy detective, on the tail of...



### **The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillside. (Paperbac**

Createspace, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book \*\*\*\*\* Print on Demand \*\*\*\*\*.Euphoria broke out in the hitching alley by the time my father reached Main Street s boardwalk. Farmer s wives...



### **Report from the Interior. Bericht aus dem Inneren, englische Ausgabe**

London Faber & Faber Apr 2014, 2014. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 176x111x23 mm. Neuware - ' In the beginning, everything was alive. The smallest objects were endowed with beating hearts . . . ' Having recalled his life through the story of...



### **Last to Die**

Ballantine Books. Paperback. Book Condition: New. Mass Market Paperback. 512 pages. Dimensions: 7.4in. x 4.1in. x 1.2in.Rizzoli and Isles Hit series on TNT NEW YORK TIMES BESTSELLER One of the most versatile voices in thriller fiction today. The Providence Journal For the...



### **Nature IQ: Lets Survive, Not Die**

Inner Child Press, Ltd. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 138 pages. Dimensions: 10.0in. x 8.0in. x 0.3in.Preface One of the methods back in 2012 other than print I chose to publish this book of poems, sayings, and more was online without charge...