

# Die Bedeutung von Kundenzufriedenheit für den Unternehmenserfolg



Filesize: 2.89 MB

## **Reviews**

*This publication will be worth purchasing. It really is written in simple terms instead of difficult to understand. It's been designed in an exceptionally simple way and is particularly only right after I finished reading this ebook in which basically modified me, alter the way I believe.*

*(Prof. Loyce Runolfsson Jr.)*

## DIE BEDEUTUNG VON KUNDENZUFRIEDENHEIT FÜR DEN UNTERNEHMENSERFOLG



GRIN Verlag Aug 2007, 2007. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 210x148x2 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: 1,7, Duale Hochschule Baden-Württemberg Mannheim, früher: Berufsakademie Mannheim (Fachrichtung Handel), Sprache: Deutsch, Abstract: Eine härtere Wettbewerbssituation und immer besser informierte Kunden lassen dem Faktor Kundenzufriedenheit eine immer stärkere Bedeutung zukommen, um den ökonomischen Erfolg eines Unternehmens, auch in schwierigeren Marktumfeldern, sicherzustellen. Die vorliegende Arbeit hat das Ziel, einen Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg aufzuzeigen. Darüber hinaus soll analysiert werden, inwieweit und unter welchen Voraussetzungen Kundenzufriedenheit zum ökonomischen Erfolg eines Unternehmens beitragen kann, und welche Faktoren diesen Zusammenhang beeinflussen. Ich betrachte daher zunächst das Konstrukt Kundenzufriedenheit genauer und beschreibe danach mögliche Auswirkungen von Kundenzufriedenheit bzw. unzufriedenheit auf das Verhalten des Kunden. In Gliederungsteil 3 beschäftige ich mich mit dem Begriff Unternehmenserfolg. Dazu greife ich Ergebnisse der Erfolgsfaktorenforschung auf und stelle aus empirischen Untersuchungen hervorgegangene Erfolgsfaktoren, d.h. Schlüsselfaktoren des Unternehmenserfolges, vor. In Gliederungsteil 4 untersuche ich den Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit ausführlicher. Ich beschreibe, an welcher Stelle die Kundenzufriedenheit innerhalb der Wirkungskette der Kundenbindung einzuordnen ist, und welche situativen Faktoren auf diese Wirkungskette Einfluß nehmen können. Nach einer Betrachtung des Faktors Kundenzufriedenheit in Abhängigkeit von der Marktphase, mit dem Schwerpunkt auf wachsenden und gesättigten Märkten, beleuchte ich die Kundenperspektive der Balanced Scorecard als Instrument der Integration einer unternehmensweit einheitlichen Kundenorientierung. Der in dieser Arbeit untersuchte Zusammenhang ist von hoher Komplexität. Deshalb setze ich den Schwerpunkt der Betrachtung auf die Analyse derjenigen Vorgänge und Faktoren, welche für den zu untersuchenden Zusammenhang relevant sind, und versuche nicht, die Themen Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg in ihrer ganzen Komplexität zu durchdringen. Ich behandle die verschiedenen Methoden zur Messung von Kundenzufriedenheit daher nicht und beschränke mich bei der Bestandsaufnahme der Erfolgsfaktorenforschung...



[Read Die Bedeutung von Kundenzufriedenheit für den Unternehmenserfolg Online](#)



[Download PDF Die Bedeutung von Kundenzufriedenheit für den Unternehmenserfolg](#)

## Other PDFs

---

**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...

[Save Book »](#)

---

**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...

[Save Book »](#)

---

**Studyguide for Constructive Guidance and Discipline: Preschool and Primary Education by Marjorie V. Fields ISBN: 9780136035930**

2009. Softcover. Book Condition: New. 5th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Save Book »](#)

---

**The Frog Tells Her Side of the Story: Hey God, I m Having an Awful Vacation in Egypt Thanks to Moses! (Hardback)**

Broadman Holman Publishers, United States, 2013. Hardback. Book Condition: New. Cory Jones (illustrator). 231 x 178 mm. Language: English . Brand New Book. Oh sure, we ll all heard the story of Moses and the...

[Save Book »](#)

---

**Stories from East High: Bonjour, Wildcats v. 12**

Parragon Book Service Ltd, 2009. Paperback. Book Condition: New. A new, unread, unused book in perfect condition with no missing or damaged pages. Shipped from UK. Orders will be dispatched within 48 hours of receiving...

[Save Book »](#)



**Author, Author**

Viking Adult. Hardcover. Book Condition: New. 0670033499 Never Read-12+ year old Hardcover book with dust jacket-may have light shelf or handling wear-has a price sticker or price written inside front or back cover-publishers mark-Good Copy-

[Read eBook »](#)



**The Crown of Light ("W.i.t.c.h." novels)**

HarperCollins Children's Books, 2006. Paperback. Book Condition: New. Brand new book. Fast shipping form our UK warehouse in eco-friendly packaging. Fast, efficient and friendly customer service.

[Read eBook »](#)



**Sid is Sick: Set 06**

Pearson Education Limited. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, Sid is Sick: Set 06, Emma Lynch, This title is part of Phonics Bug - the first Phonics programme to bring together research-based teaching methods with

[Read eBook »](#)



**Read Write Inc. Phonics: Purple Set 2 Non-Fiction 4 What is it?**

Oxford University Press, United Kingdom, 2016. Paperback. Book Condition: New. 215 x 108 mm. Language: N/A. Brand New Book. These decodable non-fiction books provide structured practice for children learning to read. Each set of books

[Read eBook »](#)



**What is in My Net? (Pink B) NF**

Pearson Education Limited. Book Condition: New. This title is part of Pearson's Bug Club - the first whole-school reading programme that joins books and an online reading world to teach today's children to read. In

[Read eBook »](#)