

Customer Relationship Management Im Dienstleistungsbereich: Unter Besonderer Berücksichtigung Der Kundenbindung - Linda Schmelzle

[DOWNLOAD HERE](#)

Die wachsende Bedeutung der Dienstleistungsbranche wird anhand deren Beitrag zur Bruttowertschöpfung deutlich. Mittlerweile liegt dieser in Deutschland bei 69,4 Prozent (2005). Jedoch ist in vielen Dienstleistungsbranchen bereits eine Stagnation eingetreten. Diese stagnierenden Märkte und der damit einhergehende Verteilungskampf um bereits vergebene Kunden führen dazu, dass der Kunde in den Vordergrund des Betriebsgeschehens rückt. Unternehmen gehen von einer produktbezogenen zu einer kundenorientierten Betrachtungsweise über und erkennen zunehmend die Bedeutung des bestehenden Kundenstamms. Bisherige Wettbewerbsvorteile, wie beispielsweise die Verwendung neuer Technologien, können oft schnell ausgeglichen werden. Dies führt dazu, dass immer mehr Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil in einer langfristigen Kundenbindung sehen und diese anstreben. Die Kundenbindung wird somit zu einem bedeutenden Erfolgsfaktor des Marketings. Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, den Entstehungsprozess von Kundenbindungen darzustellen. Insbesondere der Einfluss der Kundenzufriedenheit steht dabei im Vordergrund. Zudem wird die vielfältige Bedeutung der Kundenbindung für Unternehmen verdeutlicht. Um eine Ausgangsbasis sowie die Abgrenzung zum Customer Relationship Management (CRM) zu schaffen, werden zu Beginn der Arbeit die wichtigsten Begriffe definiert. Nach der Verdeutlichung der Ziele und der Bedeutung der Kundenbindung, folgt die Darstellung von deren Entstehung. Hierbei wird auf die verschiedenen Phasen des Entstehungsprozesses, besonders auf die Kundenzufriedenheit, detailliert eingegangen. Nach der Erläuterung der Kundenbindungsarten und der Darstellung der Vor- und Nachteile der Kundenbindung, folgen deren Auswirkungen auf den ökonomischen Erfolg eines Unternehmens. Kritische Betrachtungen der Kundenbindung werden in die jeweiligen Kapitel eingebunden, um eine Zuordnung zu vereinfachen. Author: Schmelzle, Linda Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Customer Relationship Management im Dienstleistungsbereich - Unter besonderer Berücksichtigung der Kundenbindung: Unter besonderer

[DOWNLOAD HERE](#)

Similar manuals:

[Rothenburg Upon The River Tauber Middle Frankonia Bavaria Germany Business Sign Restaurant Altes Bruhaus](#)

[BRD Germany Bavaria Upper Bavaria Capitol Of Bavaria Odeons Square Hall Of Generals With Lion And The Theatiner Church Towers Of Theatiner Church](#)

[Munich, DEU, 20. May 2005 - Donnersberger Bridge In Munich, On Right Hand Side Is The General Customs Office Visible.](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Businesspeople And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Ukraine Kiev Place Of Independence Northern Part With Historical Buildings In Sowjet Realism Architecture With Glasdome Of Shopping Center Globus I Businesspeople Tourists Visitors Blue Sky 2004](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand Near](#)

[Eremitage](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Big Square With Alexander Column Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand And The Building Of General Staff And The](#)

[White Nights, GUS Russia St Petersburg 300 Years Old Venice Of The North At The Royal Field Memorial For Generalism Alexander Suworow](#)

[Crosswalk With Yellow Car-stop Button And A Businessman Crossing. Paarl - South-Africa](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Symbolic Business People Under Loupe](#)

[Accumulation Of Inflatable Multicolored Swimming Tires In Business For Beach Accessories.](#)

[Morning Mood In The Brussels City Center To The St. Michels St. Michiels Cathedral. Illuminated Business In A Wilhelminian Style Building Before Cathedral In The Blue Morning Light.](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)