

Beschwerdemanagement Als Instrument Des Crm - , Christian Schmid

[DOWNLOAD HERE](#)

Jedes Unternehmen muss wohl davon ausgehen, zu irgendeinem Zeitpunkt mit Beschwerden von Kunden konfrontiert zu werden. Obwohl Beschwerden von Unternehmen zwar bearbeitet werden, werden sie jedoch eher als 'notwendiges Äß' denn als 'Chance' gesehen. Diese Feststellung von Riemer aus dem Jahr 1985 (vgl. Riemer 1985, S. 256) hat - so muss man leider betonen - bis heute kaum an Aktualität verloren. Viele Unternehmen scheinen auch heute nicht hinreichend über die aus Beschwerden resultierenden Potenziale zur Realisierung von Kundenbindung informiert zu sein (vgl. Stauss / Seidel 2007, S. 16). Dies überrascht umso mehr angesichts der Tatsache, dass Unternehmen vieler Branchen bereits seit Jahren auf niedrig wachsenden Märkten agieren. Kunden lassen sich in derartigen Marktverhältnissen meist nur durch Aufwendung großer Werbekosten gewinnen, die sich erst über eine Reihe von Transaktionen und nicht über einmalige Kaufakte amortisieren lassen (vgl. Stauss 2000, S. 277). Das in den letzten Jahren zu beobachtende zunehmende Interesse der Marketingforschung und -praxis am Aufbau und der Pflege langfristiger Kundenbeziehungen trägt dieser Entwicklung Rechnung (vgl. Färst 2005, S. 1). Dauerhafte Kundenbeziehungen bringen eine Menge von Vorteilen mit sich. Neben den durch Wiederkaufen erzielten Umsatzzuwächsen ergeben sich Cross-Selling-Effekte, hohe Kundenweiterempfehlungsraten, Kostensenkungen und abnehmende Preissensibilität der Kunden. Die Verdeutlichung des ökonomischen Potenzials bestehender Kundenstämme führt unmittelbar zur strategischen Zielgröße 'Kundenbindung'. Zur Erreichung dieses Ziels bestehen im Wesentlichen zwei Ansatzpunkte: Zufriedenheitsmanagement und Beschwerdemanagement. In ersterem Fall gilt es, Unzufriedenheit zu vermeiden und durch eine Erhöhung des Leistungswertes zur Kundenbindung beizutragen. Das Beschwerdemanagement verfolgt hingegen das Ziel, bereits durch Kundenunzufriedenheit beschädigte Geschäftsbeziehungen durch Problemlösungen und Wiedergutmachungen zu stabilisieren (vgl. Stauss 2000, S. 277; Davidow 2003, S. 226).

Author: Friedrich, Daniel Author: Schmid, Christian Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title:

[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 Columnne 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](#)