

Ein Überblick über Das Konzept Des Customer Relationship Management - Frank Holzmann

[DOWNLOAD HERE](#)

Insbesondere seit den 90er Jahren müssen starke Veränderungen auf den Märkten festgestellt werden. Der Wandel vom Verkäufermarkt hin zum Käufermarkt wurde fast vollkommen abgeschlossen. Die Unternehmen sehen sich stark gesättigten Märkten gegenüber. Im Rahmen der Globalisierung drängen seit einiger Zeit zudem auch verstärkt ausländische Anbieter auf den Markt, was die Situation weiter verschärft. Gleichzeitig schafft insbesondere das Internet mit seinen vielen Produkt- und Preisportalen eine fast ideale Markttransparenz. Wo früher noch ein großer Unterschied zwischen hochqualitativen nationaler Markenherstellern und billiger Importgüter z.B. aus Fernost bestand, sind heute insbesondere für den Endkunden kaum noch größere Unterschiede in qualitativer Hinsicht festzustellen. Produktqualität ist zur Selbstverständlichkeit für den Kunden geworden, so dass auch dieser USP (Unique Selling Proposition) mehr und mehr verschwindet. Neben dem Markt hat sich ebenfalls der Konsument stark verändert. Der Kunde ist heutzutage mehr informiert und lässt sich schlechter klassifizieren und segmentieren als vorher. Dies liegt zum einen an der zunehmenden Fragmentierung der Gesellschaft - d.h. es entstehen mehr und mehr Kundensegmente - und zum anderen an der Entwicklung hin zum 'hybriden' Verbraucher. Unter 'hybrid' wird ein Verbraucher verstanden, der nicht eindeutig z.B. als Premiumkunde eingestuft werden kann, da derselbe Mensch heutzutage z.B. Lebensmittel beim Discounter, gleichzeitig beim Autokauf jedoch auf Stil und ein starkes Markenimage achtet. Auch reagiert der Kunde heutzutage nur kaum noch auf traditionelle und breit gestreute Werbebotschaften. Dies hat seinen Grund sowohl in der wachsenden Kommunikationsüberlastung durch die unterschiedlichen Medien wie auch in der bereits genannten Fragmentierung der Kundengruppen. Aus dieser Problemlage und unterstützt durch die Möglichkeiten der modernen Kommunikations- und Informationstechnologien ist das Konzept der Customer Relationship Managements bzw. des Kundenbeziehungsmanagements entstanden.

Author: Holzmann, Frank
Publisher: GRIN Verlag
Illustration: N
Language: GER
Title: Ein Überblick über das Konzept des

[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](#)