

Beschwerdemanagement Als Instrument Der Kundenbindung - Melanie Rettenberger

[DOWNLOAD HERE](#)

In den letzten Jahren ist der Wettbewerbsdruck auf die Unternehmen immer stärker geworden. In Zeiten, die durch stagnierende oder schrumpfende Märkte sowie zunehmender Internationalisierung gekennzeichnet sind, ist es für Unternehmen schwer, langfristig zu wachsen und Renditen zu erzielen. Stetige Weiterentwicklung der Produktionstechnologien und der Produkte selbst hat zu einer zunehmenden Substituierbarkeit geführt. So ist es heute nicht mehr ausreichend, gute Produkte zu verkaufen - vielmehr zählt für den Kunden immer mehr der Service. Durch diese veränderten Rahmenbedingungen rückt die Kundenorientierung immer mehr in den Mittelpunkt des unternehmerischen Denken und Handelns. Während sich Marketingaktivitäten früher hauptsächlich auf die Gewinnung von Neukunden konzentrierten, gewannen in den letzten Jahren Instrumente der Kundenbindung zunehmend an Bedeutung. Unternehmen haben erkannt, dass zufriedene Kunden einen wesentlichen Erfolgsfaktor darstellen. Empirische Studien haben gezeigt, dass es etwa fünfmal so teuer ist, einen neuen Kunden zu akquirieren und bedeutend kostenintensiver ist, einen verlorenen Kunden zurück zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden langfristig ans Unternehmen zu binden. Unzufriedene Kunden wandern zu Wettbewerbern ab oder schaden dem Unternehmen durch negative Mundpropaganda. Dauerhafte Kundenbeziehungen versprechen dagegen sowohl auf der Erlös- als auch auf der Kostenseite ökonomischen Erfolg. Kundenbindung führt zu Mehrereins aufgrund von Kauffrequenzsteigerungen und Cross-Selling-Effekten und zu Kostensenkungen infolge eingesparter Akquisitionskosten und Effizienzvorteilen in der Geschäftsabwicklung. Zudem ergeben sich Chancen aus einer im Zeitablauf sinkenden Preissensitivität des Kunden. Neben diesen direkten Erfolgswirkungen der Kundenbindung ergeben sich auch indirekte Auswirkungen auf andere Kundenbeziehungen, wie zum Beispiel Weiterempfehlungen durch zufriedene Kunden. In empirischen Studien aus den USA wurde nachgewiesen, dass Unternehmen ihren Gewinn pro Kunde bis zu 85% steigern konnten, indem sie die Abwanderungsrate ihrer Kunden um 5% senkten. Ziel des Unternehmens sollte es deshalb sein, Kunden

langfristig ans Unternehmen zu binden und damit die eigene Wettbewerbsposition zu stÄfÄrken.Author:
Rettenberger, Melanie Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title:
Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung Pages: 00029 (Encrypted PDF) On Sale:
2005-01-01 SKU-13/ISBN: 9783638376075 Category: Business & Economics : Marketing - General

[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 Columne 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 Columne 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 Columne 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 Columne 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 Columne 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 Columne 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 Columne 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 Columne 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 Columne 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 Columne 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](#)