

Interne Markenpolitik Im Dienstleistungsunternehmen: Dienstleistungsmarken - Mattis Heinze

[DOWNLOAD HERE](#)

Um Kunden langfristig an sich binden zu können und nicht in eine unkontrollierte Rabattschlacht zu geraten, ist der Aufbau einer starken Marke für Unternehmen unerlässlich. Dies zeigt sich besonders bei Dienstleistungen, deren Qualitäten aufgrund ihrer Immaterialität vom Kunden vor deren Erwerb der Leistung nicht oder nur schwer einzuschätzen sind und damit ein hohes Maß an Unsicherheit mit sich bringen. Eine starke Marke kann dazu beitragen, die Leistung greifbar zu machen und damit das wahrgenommene Kaufrisiko für den Verbraucher zu minimieren. Um eine konkurrenzfähige Marke aufbauen zu können, muss das jeweilige Leistungsversprechen über alle Kontaktpunkte konsistent erbracht werden können. Da Dienstleistungen jedoch durch einen intensiven Mitarbeiter-Kunden-Kontakt geprägt sind, ist die wahrgenommene Dienstleistungsqualität in erster Linie von dem Verhalten der Mitarbeiter abhängig. Mitarbeiter treten als Träger des Markenzeichens auf deren Verhalten, Auftreten und Benehmen besonders für Dienstleistungsmarken mit einer hohen Interaktionsintensität zwischen Kunden und Unternehmen ein zentrales Erfolgskriterium ist. Ein konsistentes, widerspruchsfreies Verhalten der Kundenkontaktmitarbeiter ist also eine grundlegende Voraussetzung um Kunden langfristig an sich binden zu können. Dienstleistungsunternehmen stehen damit vor der komplexen Herausforderung, ihr angestrebtes Markenimage nicht nur über externe Kommunikationskanäle zu verbreiten, sondern auch über das Mitarbeiterverhalten. Die bisherige Auffassung, dass sich nur die Marketingabteilung um die Marke kümmern hat, hat damit keine Gültigkeit mehr. Vielmehr muss es eine professionelle, nach innen gerichtete Markenpolitik geben, welche die Markenidentität im Mitarbeiterverhalten verankert. Nur so kann das gesamte Nutzenpotential der Marke verwirklicht werden.

Author: Heinze, Mattis Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Interne Markenpolitik im Dienstleistungsunternehmen: Dienstleistungsmarken Pages: 00029 (Encrypted PDF) On Sale: 2009-01-01 SKU-13/ISBN: 9783640495542 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](#)