

Customer Relationship Management Im Handel - Andreas Kober

[DOWNLOAD HERE](#)

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung werden immer wichtigere Ziele für den Erfolg eines Unternehmens. Mit Hilfe langfristiger Bindung eines Kunden können sich Unternehmen, speziell im Branchengebiet des Handels entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen. Durch den starken Wettbewerbsdruck, der vor allem durch eine Wandlung von Verkäufer- hin zu Käufermärkten entstanden ist sowie durch die zunehmende 'Austauschbarkeit' von Produktleistungen ist es notwendig geworden, ein Instrument zu finden, welches dabei hilft den Kunden an das eigene Unternehmen zu binden. Ziel ist es, die eigene Wettbewerbsfähigkeit durch die Orientierung am Kunden sicherzustellen. Das Verhalten des heutigen Kunden lässt eine hohe Bereitschaft erkennen, bereits eingegangene Geschäftsbeziehungen zu einem Anbieter sehr schnell wieder zu lösen; d.h. einfach einen besseren Anbieter mit einem günstigeren Preis- / Leistungsverhältnis zu nutzen. CRM (Customer Relationship Management) verfolgt das Ziel, diesem Trend durch eine optimierte Kundenbearbeitung zu entgegen. Dies klingt plausibel, da die Neugewinnung eines Kunden bedingt durch Marketingkosten teurer ist, als seinen Bestand an Kunden zu halten. Wie wir aus unseren Gewohnheiten her wissen, führt eine gesteigerte Kundenzufriedenheit fast automatisch zu einer 'Bindung' an das Unternehmen, welche wiederum dem Unternehmen den Absatz sicherstellt. Dies wird in der Branche auch als 'Tante -Emma-Prinzip' bezeichnet, d.h. mittlere und große Unternehmen versuchen wie einst die kleinen Tante -Emma-Läden die Bedürfnisse ihrer Kunden kennen zu lernen, um so den einzelnen Kunden selbst auf einem hart umkämpften Massenmarkt scheinbar persönlich ansprechen zu können, und ihm im Rahmen einer 'Mass-Customization' maßgeschneiderte Produkte und Service-Leistungen anbieten zu können. Author: Kober, Andreas Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Customer Relationship Management im Handel Pages: 00028 (Encrypted PDF) On Sale: 2005-01-01 SKU-13/ISBN: 9783638350617 Category: Business & Economics : 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 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](#)