

Messung Von Kundenzufriedenheit - Möglichkeiten Und Grenzen - Daniel Johanning

[DOWNLOAD HERE](#)

Das Erreichen einer möglichst hohen Kundenzufriedenheit zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit durch Kundenbindung ist für die Unternehmen ein immer wichtiger werdendes strategisches und betriebswirtschaftliches Ziel. Dieses Unternehmensziel lässt sich durch eine optimale Befriedigung von Kundenbedürfnissen erreichen und anhand von Slogans wie 'Wir wollen das kundenorientierteste Unternehmen sein.'¹ erkennen. Durch ihren Einfluss auf das Konsumentenverhalten nimmt die Kundenzufriedenheit inzwischen eine zentrale Stellung in der Marketingtheorie und -praxis ein. Somit lässt sich die Kundenzufriedenheit, welche das 'Bindeglied zwischen den Aktivitäten eines Unternehmens und den Verhaltensweisen der Kunden'² darstellt, nicht zuletzt als eines der entscheidenden Kriterien für die Steuerung des Unternehmenserfolgs und der damit verbundenen Gewinnmaximierung darstellen. Die Voraussetzung zur Erreichung dieses Zieles ist dabei eine regelmäßige Messung der Kundenzufriedenheit. Der erste Teil der Arbeit wird zunächst eine kurze Erklärung zum Konstrukt und zur Entstehung der Kundenzufriedenheit sowie deren Bedeutung und Auswirkungen für Unternehmen geben. Im zweiten Teil werden die Messverfahren und -methoden aufgezeigt und erläutert. Durch die systematische Gliederung wird gleichzeitig die Möglichkeit gegeben, anhand von kurzen kritischen Würdigungen auf Vor- und Nachteile hinsichtlich Komplexität und Informationsqualität sowie die praktische Anwendbarkeit einzugehen. Eine Erläuterung einzelner Messtechniken findet anhand von Beispielen innerhalb der objektiven Verfahren und der mehrdimensionalen Methoden statt. Eine Betrachtung mathematischer Berechnungen sowie von Unterscheidungen in Bezug auf Produktions- und Dienstleistungsunternehmen wird vernachlässigt. Im dritten Teil werden verfahrenübergreifend entstehende Grenzen bei der Durchführung und Anwendung von Kundenzufriedenheitsmessungen anhand praktischer Beispiele behandelt. Des Weiteren werden dabei auch auftretende Probleme sowie sich auf die Messung auswirkende Fehlerquellen aufgezeigt. Author: Johanning, Daniel Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Messung von Kundenzufriedenheit - Möglichkeiten und

[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](#)