



Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit. Objektives und subjektives Verfahren

By Geraldine Strutz

GRIN Verlag GmbH Aug 2014, 2014. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 210x148x3 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Akademische Arbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 2,0, , Sprache: Deutsch, Abstract: Diese Arbeit beschreibt neben dem eigentlichen Konstrukt der Kundenzufriedenheit auch deren Bedeutung. Es wird unter anderem aufgezeigt, dass eine Vernachlässigung von Kundenzufriedenheit schwerwiegende Folgen nach sich ziehen kann. Aus diesem Grund setzen sich immer mehr kundenorientierte Unternehmen die Kundenzufriedenheit als ein strategisches Ziel. Informationen über Zufriedenheit dienen unternehmerischen Entscheidungen; Ursachen für Unzufriedenheit sind ein wesentlicher Wegweiser für unternehmerisches Handeln (Lernfunktion). Das sind zwei bedeutsame Argumente, derentwegen ein Unternehmen in regelmäßigen Abständen der Messung von Kundenzufriedenheit nachgehen sollte. Kundenzufriedenheitsmessungen und gleichzeitige Beobachtungen des Wettbewerbs gewähren einen Einblick in die langfristige Leistungsfähigkeit des Betriebes und die Wettbewerbsvor- und nachteile. Darüber hinaus erhält die Unternehmung Aufschluss zur Anpassung der eigenen Leistungen. Ähnlich der Definition der Kundenzufriedenheit sind auch bei deren Messung verschiedene Ansätze zu finden. In der Vergangenheit haben sich je nach Anwendung unterschiedliche Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit mit unterschiedlichen Werten, z. B. Qualität der Information und/oder Komplexität, herauskristallisiert. Die Einteilung von McNeal (1969) wurde von...



READ ONLINE
[2.02 MB]

Reviews

Thorough information for pdf fans. It really is rally interesting through looking at time. I am easily will get a satisfaction of studying a published pdf.
-- **Autumn Bahringer**

The very best pdf i possibly study. It generally will not expense excessive. You wont really feel monotony at anytime of the time (that's what catalogs are for concerning should you ask me).
-- **Prof. Owen Sporer**