



## **Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung**

 **Download**

 **Online Lesen**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung

*Geraldine Strutz*

Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung Geraldine Strutz

 [Download Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehe ...pdf](#)

 [Online lesen Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorge ...pdf](#)

## **Downloaden und kostenlos lesen Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung Geraldine Strutz**

---

116 Seiten

Kurzbeschreibung

Diplomarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich **BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media**, Note: 2,0, FOM Essen, Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige GmbH, Hochschulleitung Essen früher Fachhochschule, 101 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Kundenorientierung, Kundenbindung und Kundenzufriedenheit sind Faktoren, welche in der Wirtschaft eine immer höhere Bedeutung zugesprochen bekommen. Die dauerhafte Beziehung zu dem Kunden ist wichtig aufgrund des hohen Konkurrenzdruckes, welcher durch die Globalisierung verstärkt wurde sowie des wachsenden Drucks durch Sättigung in den entwickelten Märkten.

Die globale Vernetzung und der zunehmende Kostendruck in der heutigen Zeit bereiten es dem Kunden ein Leichtes, Dienstleistungen und Güter auszutauschen, sobald er mit den Leistungen des bestehenden Lieferanten unzufrieden ist. Umso wichtiger ist es für eine Unternehmung, den Kunden von seinen Leistungen langfristig zu überzeugen und so eine feste Kundenbeziehung aufzubauen und zu intensivieren. Treue und zufriedene Kunden sind die Basis jedes erfolgreichen Unternehmens. Lieferanten, denen es gelingt, den hohen Ansprüchen des Kunden dauerhaft gerecht zu werden, legen somit den Grundstein für die zukünftigen Geschäfte. Somit wird deutlich, dass die Kundenzufriedenheit ein wichtiger Erfolgsfaktor ist. Aus der Zufriedenheit des Kunden resultieren positive Verhaltensweisen wie z. B. Wiederkäufe, Zusatzkäufe und Weiterempfehlungen. Einmal verlorene Kunden wiederzugewinnen ist hingegen äußerst aufwendig und kostenintensiv. Daher ist es für jedes

Unternehmen wichtig zu wissen, in welchem Ausmaß seine Kunden zufrieden sind.

Unternehmen meinen ihre Kunden zu kennen, doch die Annahme, eine fehlende Rückmeldung von Kunden zeuge automatisch von deren Zufriedenheit und „zufriedene Kunden seien zugleich auch treue Kunden“, kann trügen. Viele Unternehmen gehen davon aus, dass ihre Kunden zufrieden sind, denn schließlich gibt es keine Beschwerden. Doch kaum ein Kunde wird sich von selbst melden und das Unternehmen darüber informieren, ob und wie zufrieden oder unzufrieden er war, falls er nicht gravierende Mängel über Produkt und Service zu beanstanden hat. Untersuchungen in den USA belegen, dass nur fünf Prozent der Kunden sich beschweren oder positives Feedback geben. Kunden müssen zur Rückmeldung aktiviert und incentiviert werden. Die Bedeutung der Kundenzufriedenheit zeigt den Bedarf nach adäquaten Messinstrumenten. Ziel dieser Arbeit ist es, gängige Verfahren und Methoden der unterschiedlichen Messungen der Kundenzufriedenheit aufzuzeigen und zu erläutern. Weiterhin wird der Autor anhand einer empirischen Studie den Zufriedenheitsgrad der Kunden messen und ggf. Maßnahmen zur Optimierung daraus ableiten.

Download and Read Online Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung Geraldine Strutz #2QJ7WHEF5DM

Lesen Sie Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung von Geraldine Strutz für online ebook Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung von Geraldine Strutz Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung von Geraldine Strutz Bücher online zu lesen. Online Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung von Geraldine Strutz ebook PDF herunterladen Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung von Geraldine Strutz Doc Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung von Geraldine Strutz Mobipocket Analyse von Kundenzufriedenheit. Methodik, Vorgehensweise, Durchführung von Geraldine Strutz EPub