

Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit. Objektives und subjektives Verfahren



Filesize: 3.31 MB

Reviews

Thorough information for ebook enthusiasts. It is rally fascinating throgh reading through period of time. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.

(Hillard Macejkovic)

ANSÄTZE ZUR MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT. OBJEKTIVES UND SUBJEKTIVES VERFAHREN

[DOWNLOAD](#)

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 Andreasen (1982) weiterentwickelt. Dieser Ansatz von Andreasen stellt eine Kontrastierung von objektiven und subjektiven Verfahren dar und konnte sich somit in der Literatur durchsetzen. Abbildung eins zeigt eine derartige Unterteilung in Anlehnung an den Autor. Aus dem Inhalt: - Objektives Verfahren: Silent-Shopper-methode, Kennzahlenmethode, - Subjektives Verfahren: Ereignisorientierte, problemorientierte und merkmalsorientierte Verfahren 44 pp. Deutsch.



[Read Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit. Objektives und subjektives Verfahren Online](#)



[Download PDF Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit. Objektives und subjektives Verfahren](#)

Other Kindle Books



Scratch 2.0 Programming for Teens

Cengage Learning, Inc, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 2nd Revised edition. 230 x 186 mm. Language: English . Brand New Book. With Scratch 2.0, getting started in computer programming is easier and more...

[Download Book »](#)



Funny Stories Shade Shorts 2.0 (2nd Revised edition)

Ransom Publishing. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, Funny Stories Shade Shorts 2.0 (2nd Revised edition), Alan Durant, Julia Williams, Tish Farrell, Finn Rickard, Four funny stories to raise a laugh and a smile .Jez...

[Download Book »](#)



365 historias bíblicas para la hora de dormir / 365 Read-Aloud Bedtime Bible Stories

Barbour Pub Inc, 2015. PAP. Book Condition: New. New Book. Shipped from US within 10 to 14 business days. Established seller since 2000.

[Download Book »](#)



The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillside. (Paperback)

Createspace, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Euphoria broke out in the hitching alley by the time my father reached...

[Download Book »](#)



What is in My Net? (Pink B) NF

Pearson Education Limited. Book Condition: New. This title is part of Pearson's Bug Club - the first whole-school reading programme that joins books and an online reading world to teach today's children to read. In...

[Download Book »](#)