



Beschwerdemanagement - Ein Instrument Der Kundenbindung

By Stephan Arndt

Grin Verlag. Paperback. Condition: New. 38 pages. Dimensions: 8.3in. x 5.9in. x 0.2in. Studienarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,7, FOM Hochschule für Oekonomie und Management gemeinnützige GmbH, Hochschulstudienzentrum Hamburg, Veranstaltung: Marketing, 30 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Kaum ein Unternehmen hrt Beschwerden gern, denn sie sind unangenehm und erzeugen einen Rechtfertigungsdruck. Beschwerden deuten schlielich darauf hin, dass Kunden eine andere Erwartungshaltung an den Anbieter stellen, als sie tatsächlich von dem Unternehmen gelebt wird. Selbstverstndlich knnen Beschwerden ignoriert werden, mit der Folge, dass die Ursachen nicht beseitigt und weiter Unzufriedenheit und Kosten produziert werden. Beschwerden knnen allerdings auch als Glcksfille betrachtet werden. Jede Beschwerde ist immer auch eine Chance, einen unzufriedenen Kunden zu einem treuen Kunden zu machen. Stagnierende Mrkte und der verschrft (Verdrngungs-)Wettbewerb, der die Neukundengewinnung erschwert, haben bei vielen Unternehmen ein Umdenken ausgelst. Wurde sich bisher verstrkt auf die Gewinnung von Neukunden konzentriert, richten Unternehmen ihre Aufmerksamkeit nun intensiv auf die Kundenbindung. Unter dieser Prmissie kommt dem Beschwerdemanagement eine zentrale Bedeutung zu. Die zentrale Bedeutung des Beschwerdemanagements als Kundenbindungsinstrument für Unternehmen herauszustellen ist Ziel dieser Arbeit. Darber hinaus soll dargestellt werden, wie der Umgang mit einem unzufriedenen...



READ ONLINE
[7.76 MB]

Reviews

I just started reading this article ebook. It really is written in easy phrases and not difficult to understand. I am just very happy to tell you that here is the very best pdf we have read during my individual life and might be the very best ebook for actually.

-- **Camren Kuvalis**

This publication is wonderful. It really is really interesting through reading period of time. I am just very easily will get a delight of reading a published book.

-- **Roma Little**