

Kundenorientierte Unternehmensführung

Kundenorientierung -
Kundenzufriedenheit-
Kundenbindung

3., aktualisierte und erweiterte Auflage



Teil 2: Instrumente und Methoden

<i>Heinz K. Stahl, Hans H. Hinterhuber, Stephan A. Friedrich von der Eichen, Kurt Matzler</i>	
Kundenzufriedenheit und Kundenwert	193
<i>Kurt Matzler, Franz Bailom</i>	
Messung von Kundenzufriedenheit	213
<i>EvaThelen, Oliver Koll, Hans Mühlbacher</i>	
Prozessorientiertes Management von Kundenzufriedenheit	245
<i>Kurt Matzler, Elmar Sauerwein, Christian Stark</i>	
Methoden zur Identifikation von Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren	265
<i>Bernd Stauss</i>	
Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung.....	291
<i>Antonella Mei-Pochtler</i>	
Kundenbindung durch <i>Discovery</i>	311
<i>Klaus J. Zink, Thomas Bäuerle</i>	
Kundenorientierung und -Zufriedenheit in Business Excellence-Konzepten	329
<i>Stephan A. Butscher, Lars R. Müller</i>	
Kundenbindung durch Kundenclubs.....	359
<i>Günther Botschen, Martina Botschen</i>	
Kundenintegrierte Neuproduktentwicklung von Dienstleistungen...;.....Z.....	375
<i>Stephan A. Friedrich von der Eichen, Hans H. Hinterhuber, Kurt Matzler, Heinz K. Stahl</i>	
Durch Kooperation den Kundenwert steigern.....	393

Teil 3: Praktische Erfahrungen

Heinrich Holland

Kundenbindungsmanagement in der Automobilbranche.....415

Martin Wieder

Kundenbindungsinstrumente im Handel - Erfolgspotentiale
und Umsetzungsvoraussetzungen.....431

Christine Kittinger-Rosanelli

„Alegria“ - Der Weg der Bank für Tirol und Vorarlberg (BTV)
zu begeisterten Kunden im Rahmen eines Qualitätsmanagementprozesses.....449

Catrin Hinkel, Kurt Hansen, Karl Weisensee, Otto Zeppenfeld

Kundenorientierung im Customer Care - Der ganzheitliche Ansatz der
Deutschen Telekom.....465

Manfred Kohl, Christine Siegel

Beziehungsmarketing im Tourismus.....497

Dagmar Abfalter, Harald Pechlaner, Kurt Matzler, Klaus Loukota

Der Qualimeter als Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit
am Beispiel der Angebotsgruppe „Urlaub am Bauernhof in Tirol.....509

Alexander Pohl

Kundenbindung in Frankreich: Bedeutung und Fallstudien.....529

Reinhold Karner

Kundenorientierte Unternehmensführung:
Fallbeispiel KTW Software & Consulting, Tirol.....541