



Die Bedeutung von Kundenzufriedenheit für den Unternehmenserfolg

By Thorsten Korpus

GRIN Verlag Aug 2007, 2007. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 210x148x2 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2002 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, einseitig bedruckt, Note: 1,7, Duale Hochschule Baden-Württemberg Mannheim, früher: Berufsakademie Mannheim (Fachrichtung Handel), Sprache: Deutsch, Abstract: Eine härtere Wettbewerbssituation und immer besser informierte Kunden lassen dem Faktor Kundenzufriedenheit eine immer stärkere Bedeutung zukommen, um den ökonomischen Erfolg eines Unternehmens, auch in schwierigeren Marktumfeldern, sicherzustellen. Die vorliegende Arbeit hat das Ziel, einen Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg aufzuzeigen. Darüber hinaus soll analysiert werden, inwieweit und unter welchen Voraussetzungen Kundenzufriedenheit zum ökonomischen Erfolg eines Unternehmens beitragen kann, und welche Faktoren diesen Zusammenhang beeinflussen. Ich betrachte daher zunächst das Konstrukt Kundenzufriedenheit genauer und beschreibe danach mögliche Auswirkungen von Kundenzufriedenheit bzw. unzufriedenheit auf das Verhalten des Kunden. In Gliederungsteil 3 beschäftige ich mich mit dem Begriff Unternehmenserfolg. Dazu greife ich Ergebnisse der Erfolgsfaktorenforschung auf und stelle aus empirischen Untersuchungen hervorgegangene Erfolgsfaktoren, d.h. Schlüsselfaktoren des Unternehmenserfolges, vor. In

Reviews

Most of these publication is the perfect ebook accessible. It is amongst the most awesome publication i have got read through. You wont truly feel monotony at whenever you want of the time (that's what catalogs are for regarding in the event you request me).

-- **Prof. Edgar Kshlerin**

It is easy in study safer to comprehend. It can be writter in basic phrases and never confusing. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.

-- **Emmitt Harber**