



Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen

By Michael Hagemann

GRIN Verlag Apr 2010, 2010. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 213x149x3 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neeware - Studienarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Industriebetriebslehre, Note: 1,3, Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Göttingen, Sprache: Deutsch, Abstract: In Zeiten verschärfter Konkurrenz, erhöhten Kostendrucks und zunehmender Marktsättigung ist es nicht nur wichtig, Neukunden zu gewinnen, sondern vor allem bestehende Kundenbeziehungen zu erhalten und zu pflegen. Aufgrund dieser Situation sind Unternehmen gezwungen, ihre Leistungen so zu gestalten, dass diese erfolgreich am Markt angeboten werden können. Die angebotene Servicequalität spielt im Zuge einer kunden- und marktorientierten Unternehmensführung eine entscheidende Rolle. Sie wird mehr und mehr zum Differenzierungsmerkmal, da sie ein Schlüsselfaktor der Kunden-zufriedenheit und Kundenbindung ist. Die Gründe hierfür liegen auf der Hand: Eine hohe Kundenzufriedenheit hat hauptsächlich die folgenden Konsequenzen: eine Erhöhung der Kundenbindung, eine Erhöhung des Umsatzes, der mit einer Geschäftsbeziehung erzielt wird, eine Verringerung der Marketing- und Vertriebskosten, die zur Erhaltung einer Geschäftsbeziehung notwendig sind, eine Verringerung der Preissensitivität der Kunden und eine Intensivierung der positiven Mund-zu-Mund-Propaganda. Angesichts dieser Rahmenbedingungen und Aussagen ist das Interesse von Unternehmen an einer umfassenden Messung der Servicequalität nach wie vor ungebrochen. Allerdings stehen

Reviews

Extremely helpful for all class of folks. It is really simplified but excitement from the 50 percent of your ebook. You wont sense monotony at at any moment of your time (that's what catalogs are for about if you check with me).

-- Prof. Zachary Pollich V

Most of these ebook is the ideal publication available. It really is rally fascinating throgh looking at period. I am just easily could possibly get a enjoyment of reading through a created pdf.

-- Dr. Lilly Nolan

Other Kindle Books



Psychologisches Testverfahren

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG, Eignungstest für das Medizinstudium, Adult Attachment Interview,...



Programming in D

Ali Cehreliz 2015, 2015. Buch. Book Condition: Neu. 264x182x53 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - The main aim of this book is to teach D to readers who are new to computer programming. Although...



Memoirs of Robert Cary, Earl of Monmouth

BiblioLife. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 142 pages. Dimensions: 8.0in. x 5.0in. x 0.3in. The Author of the Memoirs. The Memoirs here presented to the reader may be said to combine every interest which can attach to...



Aeschylus

BiblioLife. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 260 pages. Dimensions: 8.0in. x 5.0in. x 0.6in. This Translation of Aeschylus, an entirely new one, is designed as an Appendix to my edition of that Poet in the Bibliotheca...



Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids

Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Item doesn't include CD/DVD.



Kindle Fire Tips And Tricks How To Unlock The True Power Inside Your Kindle Fire

CreateSpace Independent Publishing Platform. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 52 pages. Dimensions: 9.0in. x 6.0in. x 0.1in. Still finding it getting your way around your Kindle Fire Wish you had the answers to all your frequently asked...