**Kundenzufriedenheit**

- pos. bzw. Neg. Reaktion auf den Kundenservice und auf das Produkt/die Dienstleistungen

- Erwartungshaltung des Kundene

- vor und nach dem Kauf

Wie steigern wir die Kundenzufriedenheit ?

- Schwächen identifizieren

- Standards definieren (Qualität, Antwortzeiten, etc. …)

Gründe warum Kundenzufriedenheit wichtig ist

- Costumer Life Value (CLV)