

## Möglichkeiten der Messung von Kundenzufriedenheit



Filesize: 2.58 MB

### ***Reviews***

*A must buy book if you need to adding benefit. It is actually rally fascinating throgh studying time. Your way of life span will likely be transform as soon as you complete looking over this publication.*  
**(Ms. Bernice Rolfson)**

## MÖGLICHKEITEN DER MESSUNG VON KUNDENZUFRIEDENHEIT

[DOWNLOAD](#)

GRIN Verlag Mrz 2014, 2014. sonst. Bücher. Book Condition: Neu. 210x149x12 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2005 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,0, Leibniz Akademie Hannover - Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Hannover (Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie), 5 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: 'Ein Kunde ist die jeweils wichtigste Person in dem Betrieb. Er ist nicht von uns abhängig, sondern wir von ihm. Er bedeutet keine Unterbrechung in unserer Arbeit, sondern ist ihr Inhalt. Er ist kein Außenseiter unseres Geschäftes, er ist ein Teil von ihm. Er ist niemand, mit dem man sich streitet. Denn niemand wird jemals einen Streit mit einem Kunden gewinnen. Ein Kunde ist eine Person, die uns ihre Wünsche mitteilt. Unsere Aufgabe ist es, diese zu seiner und unserer Zufriedenheit auszuführen.' Zufriedenheit kann zu den psychologischen Phänomenen gezählt werden, von denen alle Menschen eine mehr oder minder genaue, aber individuell unterschiedliche Vorstellung haben. Der Begriff Zufriedenheit ist positiv belegt und beschreibt Gefühlszustände wie Befriedigung, Klaglosigkeit, Glück, Freude und allgemeines Wohlbefinden. Allerdings gibt es in diesem Zusammenhang keine anerkannte Definition des Begriffs 'Kundenzufriedenheit'. Dies wird durch eine Vielzahl unterschiedlicher Ansätze sowie dem Mangel einer einheitlichen Theorie zur Kundenzufriedenheit verstärkt. Insgesamt kann jedoch festgestellt werden, dass es sich bei der Kundenzufriedenheit um das Ergebnis eines emotionalen, psychischen Vorgangs handelt, bei dem der Kunde zwischen der wahrgenommenen Leistung eines Unternehmens (= Ist-Leistung) und einem individuell gearteten Standard, in der Regel seinen eigenen Erwartungen (= Soll-Leistung) vergleicht. Zufriedenheit stellt sich ein, wenn die Erwartungen des Kunden an das Unternehmen erfüllt bzw. übererfüllt (Begeisterung) werden. Durch zu hohe Erwartungen des Kunden, eine zu geringe Leistung des Untern 20 pp. Deutsch.

[Read Möglichkeiten der Messung von Kundenzufriedenheit Online](#)[Download PDF Möglichkeiten der Messung von Kundenzufriedenheit](#)

## You May Also Like



### **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,...

[Read Book »](#)



### **Programming in D**

Ali Cehreli Dez 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...

[Read Book »](#)



### **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.

[Read Book »](#)



### **Yearbook Volume 15**

RareBooksClub. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 58 pages. Dimensions: 9.7in. x 7.4in. x 0.1in. This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can usually download a free...

[Read Book »](#)



### **Sport is Fun (Red B) NF**

Pearson Education Limited. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, Sport is Fun (Red B) NF, Dianne Irving, This title is part of Pearson's Bug Club - the first whole-school reading programme that joins books and...

[Read Book »](#)