



## Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse

By Robert Franz

CT Salzwasser-Verlag GmbH & Company. KG, 2013.  
Taschenbuch. Book Condition: Neu. Neu Neuware; original eingeschweisst; Rechnung mit MwSt.; new item, still sealed; - Seit geraumer Zeit wird gerade Dienstleistungsunternehmen unterstellt, dass es einen engen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Mitarbeiter einerseits und der Zufriedenheit der Kunden andererseits gibt. Die entsprechenden theoretischen Überlegungen sind auch durchaus plausibel und haben während der letzten Jahre bei Dienstleistern der unterschiedlichsten Branchen dazu geführt, dass nach der Kundenzufriedenheit auch und gerade der Mitarbeiterzufriedenheit deutlich größere Bedeutung beigemessen wird als in der Vergangenheit. Eines der jüngsten Beispiele hierfür ist der Bankensektor, der in seinem Bemühen um die Wiedergewinnung des Vertrauens der Kunden auch der Mitarbeiterzufriedenheit - als einem Faktor der Kundenorientierung - mehr Beachtung schenkt. Umso erstaunlicher ist es, dass bis dato vergleichsweise wenige Studien existieren, die empirisch überprüfen, ob und wie stark denn tatsächlich die Zusammenhänge zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit sind. Dessen ungeachtet hat der Autor nicht nur ein Konzept entwickelt, dass für die Messung des Zusammenhangs geeignet ist, sondern konnte dieses dank der Bereitschaft von zwei

### Reviews

*The ideal ebook i possibly study. Better then never, though i am quite late in start reading this one. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.*

-- Ava Witting

*The ideal ebook i possibly study. Better then never, though i am quite late in start reading this one. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.*

-- Ava Witting

## Related eBooks



**Studyguide for Elementary Algebra for College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780131994577**

2009. Softcover. Book Condition: New. 7th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights, and quizzes for your textbook with optional...



**Studyguide for Elementary Algebra Early Graphing for College Students by Allen R. Angel, Richard Semmler, Aimee Calhoun, Donna R. Petrie ISBN: 9780136134169**

2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights, and quizzes for your textbook with optional...



**Studyguide for Elementary Algebra For College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780321868060**

2014. Softcover. Book Condition: New. 9th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights, and quizzes for your textbook with optional...



**Studyguide for Elementary and Intermediate Algebra for College Students by Allen R. Angel, Richard Semmler, Aimee Calhoun ISBN: 9780132337229**

2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights, and quizzes for your textbook with optional...



**Studyguide for Elementary and Intermediate Algebra for College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780132334167**

2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights, and quizzes for your textbook with optional...



**Studyguide for Elementary Algebra for College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780131400238**

2007. Softcover. Book Condition: New. 6th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights, and quizzes for your textbook with optional...