



Möglichkeiten der Messung von Kundenzufriedenheit

By Sebastian Thürnaeu

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...



READ ONLINE
[2.64 MB]

Reviews

I just began looking over this pdf. It is one of the most amazing pdf i have study. I discovered this book from my dad and i recommended this pdf to understand.

-- **Merritt Kilback II**

Good e book and useful one. I have got read and that i am confident that i will likely to go through once more again later on. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.

-- **Angela Blick**