



## Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit. Objektives und subjektives Verfahren

By Geraldine Strutz

GRIN Verlag GmbH Aug 2014, 2014. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 210x148x3 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Akademische Arbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 2,0, , Sprache: Deutsch, Abstract: Diese Arbeit beschreibt neben dem eigentlichen Konstrukt der Kundenzufriedenheit auch deren Bedeutung. Es wird unter anderem aufgezeigt, dass eine Vernachlässigung von Kundenzufriedenheit schwerwiegende Folgen nach sich ziehen kann. Aus diesem Grund setzen sich immer mehr kundenorientierte Unternehmen die Kundenzufriedenheit als ein strategisches Ziel. Informationen über Zufriedenheit dienen unternehmerischen Entscheidungen; Ursachen für Unzufriedenheit sind ein wesentlicher Wegweiser für unternehmerisches Handeln (Lernfunktion). Das sind zwei bedeutsame Argumente, derentwegen ein Unternehmen in regelmäßigen Abständen der Messung von Kundenzufriedenheit nachgehen sollte. Kundenzufriedenheitsmessungen und gleichzeitige Beobachtungen des Wettbewerbs gewähren einen Einblick in die langfristige Leistungsfähigkeit des Betriebes und die Wettbewerbsvor- und nachteile. Darüber hinaus erhält die Unternehmung Aufschluss zur Anpassung der eigenen Leistungen. Ähnlich der Definition der Kundenzufriedenheit sind auch bei deren Messung verschiedene Ansätze zu finden.

### Reviews

*The publication is not difficult in go through better to comprehend. I could comprehended everything using this created e publication. Its been designed in an exceptionally easy way in fact it is merely soon after i finished reading through this ebook by which basically transformed me, modify the way i really believe.*

-- **Taylor Gleason**

*This publication is definitely not effortless to get going on reading but very fun to learn. It really is writter in simple terms rather than difficult to understand. Its been printed in an extremely simple way and it is merely right after i finished reading through this pdf by which basically changed me, alter the way in my opinion.*

-- **Scotty Paucek**