

Messung der Kundenzufriedenheit



Filesize: 6 MB

Reviews

This publication is definitely not simple to begin on studying but quite fun to see. It really is full of knowledge and wisdom I am just effortlessly can get a satisfaction of studying a created pdf.

(Alfreda Bradtke)

MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT



To save **Messung der Kundenzufriedenheit** eBook, make sure you access the web link beneath and download the ebook or gain access to additional information that are relevant to MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT ebook.

GRIN Verlag GmbH Jan 2010, 2010. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 208x149x2 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2008 im Fachbereich BWL - Industriebetriebslehre, einseitig bedruckt, Note: 1,7, FernUniversität Hagen (Douglas-Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement), Veranstaltung: Dienstleistungsmanagement, Sprache: Deutsch, Abstract: Mitarbeiter und Management von Unternehmen sind schon immer dem Ziel verpflichtet gewesen, ihr Handeln an den Erwartungen der Kunden auszurichten, um deren Zufriedenheit sicherzustellen. Konsequenterweise fordert die DIN EN ISO 9001:2000 daher bereits in ihrer Einleitung, dass es das Ziel jedes (Qualitäts-) Managementsystems ist, die Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung der Kundenerwartungen zu steigern. Die Wahrnehmungen des Kunden hinsichtlich der Erfüllung seiner Erwartungen sind daher mit geeigneten Verfahren zu messen, um zu überprüfen, ob dieses Ziel auch tatsächlich erreicht wird: As one of the measurements of the performance of the quality management system, the organisation shall monitor information relating to customer perception as to whether the organisation has met customer requirements. The methods for obtaining and using this information shall be determined. Was aber genau ist nun unter dem Begriff der Kundenzufriedenheit zu verstehen und welche Möglichkeiten gibt es, dieses offenbar nicht direkt beobachtbare Konstrukt zu messen? Diesen Fragestellungen ist die vorliegende Arbeit gewidmet. Nachdem sie im Rahmen eines Seminars am Douglas-Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement der Fernuniversität Hagen entstand, ist der Schwerpunkt auf den Dienstleistungssektor gerichtet. Als konstitutive Merkmale von Dienstleistungen werden hierbei die Immaterialität des Leistungsergebnisses und die Integration des Kunden in den Leistungserstellungsprozess verstanden. 28 pp. Deutsch.



[Read Messung der Kundenzufriedenheit Online](#)



[Download PDF Messung der Kundenzufriedenheit](#)

Other Kindle Books



[PDF] Psychologisches Testverfahren

Access the hyperlink beneath to download and read "Psychologisches Testverfahren" PDF file.

[Download Book »](#)



[PDF] Programming in D

Access the hyperlink beneath to download and read "Programming in D" PDF file.

[Download Book »](#)



[PDF] Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Access the hyperlink beneath to download and read "Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs" PDF file.

[Download Book »](#)



[PDF] The Java Tutorial (3rd Edition)

Access the hyperlink beneath to download and read "The Java Tutorial (3rd Edition)" PDF file.

[Download Book »](#)



[PDF] Tinga Tinga Tales: Why Lion Roars - Read it Yourself with Ladybird

Access the hyperlink beneath to download and read "Tinga Tinga Tales: Why Lion Roars - Read it Yourself with Ladybird" PDF file.

[Download Book »](#)



[PDF] Carmilla

Access the hyperlink beneath to download and read "Carmilla" PDF file.

[Download Book »](#)