Google Drive



Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition)

Mario Neyerlin

Download now

Click here if your download doesn"t start automatically

Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition)

Mario Neyerlin

Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) Mario Neyerlin
Studienarbeit aus dem Jahr 2004 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: gut, Universität Basel (Lehrstuhl für Marketing und Unternehmensführung), Veranstaltung: Blockseminar, 35 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: 1. Einleitung

1.1 Nichtlinearer Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und

Kundenbindung als Fragestellung des Relationship Marketing

Das in jüngster Zeit viel diskutierte Relationship Marketing ist aus der Praxis und Forschung nicht mehr wegzudenken. Zahlreiche Publikationen haben in den letzten Jahren die zufriedene Kundenbasis ins Zentrum gerückt (vgl. Day 1977; Fornell 1992), denn gemäss Erfolgskette müssen die Massnahmen des Relationship Marketings die Kundenzufriedenheit steigern, was wiederum zu Kundenbindung und letztendlich durch die langfristige Beziehung zwischen dem Kunden und dem Unternehmen zum ökonomischen Erfolg führt (vgl. Anderson/Mittal (2000), S. 107ff.; Bruhn (2001), S. 57ff.). In letzter Zeit jedoch wurde der lineare Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in Frage gestellt. Beobachtungen aus der Praxis zeigten, „… [dass](Anm. D. Verf.) selbst Zufriedenheit … nicht vor Untreue [schützt](Anm. D. Verf.), denn gerade zufriedene Kunden gehören zu dauerhaften Markenwechslern“ (vgl. Gierl (1993), S. 90). Verschiedene quantitative Untersuchungen bestätigten den Verdacht, dass ein nichtlinearer Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu beobachten ist (vgl. Coyne (1989); Finkelman et al. (1992); Burmann (1991)). Vor allem die Sättigungswirkung (siehe Abbildung 1-1) der Kundenzufriedenheit auf die Kundenbindung ist für das Relationship Marketing von besonderer Bedeutung, weil die Massnahmen zur Verbesserung der Kundenbeziehung durch diese Sättigungswirkung nicht mehr effizient durchgeführt werden können. Mit der heutigen dem Relationship Marketing zugrundeliegenden Theorie lassen sich die empirisch festgestellten Sättigungswirkungen nicht erklären. Daher ist es das Ziel dieser Arbeit, mögliche Theorien zur Erklärung von Sättigungserscheinungen im Allgemeinen aufzuzeigen, und diese in den Kontext des Relationship Marketings zu übertragen, um Erklärungsansätze für das oben genannte Phänomen der Sättigung liefern zu können. In Kapitel 1.1 wurde einleitend erklärt, dass eine Sättigungswirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit empirisch festgestellt wurde, welche mit der bisherigen ökonomischen Theorie nicht zu erklären ist. In Kapitel 2 werden mögliche Theorien von Verhaltenseinflüssen, die zu Sättigungserscheinungen führen können, aufgelistet. Dabei wird die ausgewählte Theorie, welche Erklärungsansätze für die Sättigung liefern könnte, [...]

Download Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zu ...pdf

Read Online Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze ...pdf

Download and Read Free Online Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) Mario Neyerlin

---

From reader reviews:

Douglas Gibson:

This book untitled Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) to be one of several books that best seller in this year, here is because when you read this book you can get a lot of benefit upon it. You will easily to buy this book in the book shop or you can order it via online. The publisher of the book sells the e-book too. It makes you quicker to read this book, because you can read this book in your Cell phone. So there is no reason for you to past this e-book from your list.

Shawn Hernandez:

The book with title Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) has lot of information that you can learn it. You can get a lot of benefit after read this book. This specific book exist new know-how the information that exist in this e-book represented the condition of the world now. That is important to yo7u to know how the improvement of the world. This specific book will bring you inside new era of the syndication. You can read the e-book on your own smart phone, so you can read it anywhere you want.

Louella Rape:

Your reading sixth sense will not betray an individual, why because this Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) book written by well-known writer who really knows well how to make book that may be understand by anyone who have read the book. Written inside good manner for you, still dripping wet every ideas and creating skill only for eliminate your current hunger then you still doubt Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) as good book not merely by the cover but also by the content. This is one book that can break don't judge book by its handle, so do you still needing another sixth sense to pick this!? Oh come on your looking at sixth sense already told you so why you have to listening to yet another sixth sense.

Anthony Balentine:

Don't be worry in case you are afraid that this book may filled the space in your house, you can have it in e-book approach, more simple and reachable. This particular Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung

im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) can give you a lot of good friends because by you checking out this one book you have point that they don't and make you more like an interesting person. This particular book can be one of a step for you to get success. This book offer you information that possibly your friend doesn't recognize, by knowing more than various other make you to be great people. So , why hesitate? Let me have Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition).

Download and Read Online Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) Mario Neyerlin #RDQJY6UKOMC

Read Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) by Mario Neyerlin for online ebook

Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) by Mario Neyerlin Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) by Mario Neyerlin books to read online.

Online Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) by Mario Neyerlin ebook PDF download

Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) by Mario Neyerlin Doc

Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) by Mario Neyerlin Mobipocket

Verhaltenswissenschaftliche Erklärungsansätze zur empirisch festgestellten Sättigungswirkung der Wirkung von Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung im Bereich hoher Kundenzufriedenheit (German Edition) by Mario Neyerlin EPub