



## Verfahren zur Messung von Kundenzufriedenheit

By Karina Kindermann

GRIN Verlag GmbH Mrz 2012, 2012. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 213x146x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2010 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, einseitig bedruckt, Note: 2.0, Fachhochschule Eberswalde, Veranstaltung: Kundenmanagement, Sprache: Deutsch, Abstract: In einer Zeit, in der Unternehmen in Käufermärkten agieren, wird der Kundenzufriedenheit eine immer größer werdende Bedeutung beigemessen. Kunden können heute frei entscheiden bei welchem Anbieter sie ein Produkt beziehungsweise eine Dienstleistung erwerben. Nur wenn ein Kunde zufrieden ist, kann er auch langfristig an das Unternehmen gebunden werden. Ein Unternehmen sollte sich deshalb auch aktiv mit seinen Kunden und deren Zufriedenheit auseinandersetzen. So kann es nicht nur Einblicke in die Kundenwünsche und -erwartungen bekommen, sondern gewinnt auch Informationen über die Ansprüche der Kunden, wodurch das Leistungsangebot besser kunden- und zielgruppenorientiert ausgearbeitet werden kann. Doch wie lässt sich die Zufriedenheit der Kunden herausfinden und messbar machen? Die vorliegende Arbeit gibt einen Überblick über die verschiedenen Verfahren zur Messung von Kundenzufriedenheit, das heißt, was beinhaltet sie und welches sind die Vor- und Nachteile der einzelnen Verfahren. 44 pp. Deutsch.

**DOWNLOAD**



**READ ONLINE**

### Reviews

*A whole new e book with a brand new standpoint. I have read through and I also am certain that I am going to planning to read again yet again later on. I found out this book from my I and dad advised this pdf to learn.*

-- Audrey Lowe I

*It is fantastic and great. It is really simplified but unexpected situations from the 50 % in the ebook. I discovered this ebook from my dad and I suggested this book to learn.*

-- Dr. Luna Skiles