

Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse



Filesize: 6.79 MB

Reviews

Definitely among the best book I have possibly read. I have study and i am sure that i will going to go through once more once more later on. Your lifestyle span is going to be convert when you full looking at this publication.

(Prof. Damon Kautzer III)

AUSWIRKUNGEN DER MITARBEITERZUFRIEDENHEIT AUF DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT IM DIENSTL: THEORETISCHE GRUNDLAGEN UND EMPIRISCHE ERGEBNISSE



CT Salzwasser-Verlag Gmbh & Company. KG, 2013. Taschenbuch. Book Condition: Neu. Neu Neuware; original eingeschweisst; Rechnung mit MwSt.; new item, still sealed; - Seit geraumer Zeit wird gerade Dienstleistungsunternehmen unterstellt, dass es einen engen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Mitarbeiter einerseits und der Zufriedenheit der Kunden andererseits gibt. Die entsprechenden theoretischen Überlegungen sind auch durchaus plausibel und haben während der letzten Jahre bei Dienstleistern der unterschiedlichsten Branchen dazu geführt, dass nach der Kundenzufriedenheit auch und gerade der Mitarbeiterzufriedenheit deutlich größere Bedeutung beigemessen wird als in der Vergangenheit. Eines der jüngsten Beispiele hierfür ist der Bankensektor, der in seinem Bemühen um die Wiedergewinnung des Vertrauens der Kunden auch der Mitarbeiterzufriedenheit - als einem Faktor der Kundenorientierung - mehr Beachtung schenkt. Umso erstaunlicher ist es, dass bis dato vergleichsweise wenige Studien existieren, die empirisch überprüfen, ob und wie stark denn tatsächlich die Zusammenhänge zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit sind. Dessen ungeachtet hat der Autor nicht nur ein Konzept entwickelt, dass für die Messung des Zusammenhangs geeignet ist, sondern konnte dieses dank der Bereitschaft von zwei Unternehmen aus dem Fitnesssektor auch einsetzen - und zumindest für diese Unternehmen in dieser Branche die unterstellten Zusammenhänge zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit belegen. Aus dieser Erkenntnis heraus ergibt sich gegebenenfalls die Konsequenz, das von dem Autor präsentierte Konzept für den Mitarbeiterbereich gemäß dem Ansatz der internen Kundenbeziehungen zu differenzieren. So können derartige Untersuchungen dazu beitragen, die mit im Zuge dieses Buches belegten Zusammenhänge zwischen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu validieren. 136 pp. Deutsch.



Read Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse Online



Download PDF Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse

See Also



Psychologisches Testverfahren

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG,...

[Save eBook »](#)



Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Peachpit Press, 2005. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Adobe InDesign is taking the publishing world by storm and...

[Save eBook »](#)



Have You Locked the Castle Gate?

Addison-Wesley Professional. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Is your computer safe Could an intruder sneak in and steal...

[Save eBook »](#)



The Java Tutorial (3rd Edition)

Pearson Education, 2001. Softcover. Book Condition: Neu. Gebraucht - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Praise for "The Java' Tutorial, Second Edition" includes: "This book...

[Save eBook »](#)



Programming in D

Ali Cehreli Dez 2015, 2015. Buch. Book Condition: Neu. 264x182x53 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - The main aim of this book is to teach D to readers...

[Save eBook »](#)