



**Der Zusammenhang Zwischen
Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität
(Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte
Unternehmensführung (IMU), Universität
Mannheim)**



Download



Online Lesen

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim)

Annette Giering

Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) Annette Giering

 [Download Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und ...pdf](#)

 [Online lesen Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit un ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) Annette Giering

292 Seiten

Kurzbeschreibung

Annette Giering untersucht empirisch, durch welche Faktoren die Stärke des Zusammenhangs zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität beeinflusst wird. Buchrückseite

Die Zufriedenheit von Kunden gilt als zentrale Voraussetzung für ihre Loyalität. Jüngere Beobachtungen aus der Unternehmenspraxis widerlegen jedoch zunehmend diese Annahme. Hier zeigt sich, dass zufriedene Kunden durchaus abwandern bzw. dass auf der anderen Seite auch unzufriedene Kunden treu bleiben.

Annette Giering untersucht in ihrer Arbeit, durch welche Faktoren die Stärke des Zusammenhangs zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität beeinflusst wird. Die Autorin identifiziert und systematisiert diese moderierenden Faktoren und überprüft ihren Einfluss auf den Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität empirisch. Die Ergebnisse zeigen, dass die Zufriedenheit von Kunden zwar grundsätzlich einen positiven Einfluss auf ihre Loyalität hat, dass die Stärke dieses Einflusses jedoch von Merkmalen der Geschäftsbeziehung, des Kunden, des Produkts, des Anbieters und des Marktumfelds abhängt.

Das Institut für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) wurde 1999 an der Universität Mannheim neu konstituiert. Das Institut ist durch Umbenennung aus dem ehemaligen Institut für Marketing entstanden. Es versteht sich als Plattform für anwendungsorientierte Forschung sowie als Forum des Dialogs zwischen Wissenschaft und Praxis.

Ziel dieser Schriftenreihe ist es, wissenschaftliche Erkenntnisse zu publizieren, die für die marktorientierte Unternehmensführung von Bedeutung sind.

Über den Autor und weitere Mitwirkende

Dr. Annette Giering war wissenschaftliche Mitarbeiterin von Prof. Dr. Christian Homburg am Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Marketing I der Universität Mannheim sowie Projektleiterin bei der Prof. Homburg & Partner GmbH. Sie ist derzeit als Internationale Produktmanagerin bei der Robert Bosch GmbH in Stuttgart tätig.

Download and Read Online Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim)

Annette Giering #X6Z4TL0NUH9

Lesen Sie Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) von Annette Giering für online ebookDer Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) von Annette Giering Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) von Annette Giering Bücher online zu lesen.Online Der Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) von Annette Giering ebook PDF herunterladenDer Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) von Annette Giering DocDer Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) von Annette Giering MobipocketDer Zusammenhang Zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität (Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim) von Annette Giering EPub