

(Online library) Wiederaufnahme vertraglicher Geschäftsbeziehungen: Eine empirische Untersuchung der Kundenperspektive (Kundenmanagement Electronic Commerce)

Wiederaufnahme vertraglicher Geschäftsbeziehungen: Eine empirische Untersuchung der Kundenperspektive (Kundenmanagement Electronic Commerce)

Von Doreen Pick

*DOC | *audiobook | ebooks | Download PDF | ePub*



 Download

 Read Online

Produktinformation -Verkaufsrank: #1979601 in BcherVerffentlicht am: 2008-08-14Abmessungen: 8.27 x .69b x 5.83l, .0 Pfund Einband: Taschenbuch301 Seiten | File size: 25.Mb

Von Doreen Pick : Wiederaufnahme vertraglicher Geschäftsbeziehungen: Eine empirische Untersuchung der Kundenperspektive (Kundenmanagement Electronic Commerce) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Wiederaufnahme vertraglicher Geschäftsbeziehungen: Eine empirische Untersuchung der Kundenperspektive (Kundenmanagement Electronic Commerce):

Kundenrezensionen
Hilfreichste Kundenrezensionen
1 von 2 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Gut geschrieben und mit zahlreichen Infos, Tabellen, Grafiken fürs Studium und die Praxis
Von Daniel Mueller
Das Buch ist eine sauber recherchierte und wirklich gut aufbereitete Arbeit und zeigt übersichtlich und ausführlich den aktuellen Stand der Literatur in der Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung. Es ist zwar eine wissenschaftliche Arbeit (und manche Abschnitte wie die Konstrukte sind wohl eher nur für Forscher gedacht), Marketing-Praktiker finden jedoch viele Anregungen für ihre Arbeit in der Kundenrückgewinnung und im Kundenmanagement (CRM). Geeignet ist es vor allem für Leser, die ihr Kundenrückgewinnungsmanagement auf Basis von ordentlichen empirischen Ergebnissen aufstellen wollen. Ein Verlag und ein Verkehrsdienstleister wurden mit zwei Befragungen und zwei Experimenten untersucht. Aber auch Studenten finden viele Aspekte, die für das Marketing-Studium nützlich sind, z. B. bei der Schilderung von IT-Programmen wie PLS oder der Konstruktmessung. Auch wer im Studium mit Experimenten arbeiten wird (muss), ist hier gut aufgehoben, da die Varianten der experimentellen Arbeit aufgezeigt werden.

Kurzbeschreibung
Auf der Basis eines theoretischen Modells der Wiederaufnahme von Vertragsbeziehungen stellt Doreen Pick ausgewählte Ansatzpunkte für die Rückgewinnung abgewandelter Kunden vor.
Buchrückseite
Maßnahmen der Kundenbindung sind vielfach nicht ausreichend, um den Kundenbestand eines Unternehmens dauerhaft zu erhalten. Vielmehr hat sich gezeigt, dass auch zufriedene und loyale Kunden eine Geschäftsbeziehung auflösen. Für Unternehmen in Branchen mit hohen Abwanderungsraten wie bei Zeitungs- und Zeitschriftenverlagen und Verkehrsdienstleistern ist es daher zunehmend von Bedeutung, genau jene Faktoren zu identifizieren, die diese Kunden zu einer Wiederaufnahme der früheren Geschäftsbeziehung motivieren können. Auf der Basis eines theoretischen Modells der Wiederaufnahme von Vertragsbeziehungen stellt Doreen Pick ausgewählte Ansatzpunkte für die Rückgewinnung abgewandelter Kunden vor. Die Autorin untersucht dabei anhand von zwei großartigen empirischen Studien, welche Faktoren wie bspw. eine frühere Kundenzufriedenheit oder das Variety Seeking letztlich Einfluss auf die Wiederaufnahmebereitschaft und das Wiederaufnahmeverhalten abgewandelter Kunden haben. Über den Autor und weitere Mitwirkende
Dr. Doreen Pick promovierte bei Prof. Dr. Manfred Krafft am Institut für Marketing der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster. Sie arbeitet in einer Berliner Unternehmensberatung im Marketing.