

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Abkürzungsverzeichnis	11

Erster Teil

Grundlagen zur Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit als strategischer Erfolgsfaktor - Einführende Überlegungen <i>Hermann Simon/Christian Homburg</i>	15
Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit <i>Christian Homburg/Bettina Rudolph</i>	29

Zweiter Teil

Management von Kundenzufriedenheit in den Phasen des Wertschöpfungsprozesses

Wenn die Stimme des Kunden bis in die Produktion vordringen soll <i>John R. Hauser/Don Clausing</i>	53
Lieferantenmanagement als Voraussetzung für Kundenzufriedenheit <i>Knut Weinke</i>	75
Kundennahe Produktion und Zulieferung - Empirische Bestandsaufnahme und aktuelle Tendenzen <i>Horst Wildemann</i>	91
Mehr Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit durch internes Unternehmertum <i>Werner F. Ludwig</i>	121

Dritter Teil

Instrumente zur Messung von Kundenzufriedenheit

Grundlagen zur Messung von Kundenzufriedenheit 139
Helmut Jung

Das deutsche Kundenbarometer - Qualität und Zufriedenheit 161
Anton Meyer/Frank Dornach

Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik
bei Dienstleistungen 179
Bernd Stauss/Wolfgang Seidel

Vierter Teil

Ausgewählte Instrumente zur Steigerung der Kundenzufriedenheit

Prozeßmanagement als Voraussetzung für Kundenzufriedenheit
- Das Customer Focus-Programm bei ABB 207
Felix Bagdasarjanz/Kurt Hochreutener

Optimierung der Kundenzufriedenheit durch Total Quality Management 229
Christian Homburg

Controlling von Kundenzufriedenheit 241
Jürgen Weber

So wird Ihr Kundendienst unschlagbar 259
William H. Davidow/Bro Uttal

Beschwerdemanagement 275
Bernd Günter

Der Beitrag von Kundenbesuchen zur Kundenzufriedenheit 293
Edward McQuarrie

Fünfter Teil

Erfahrungen aus ausgewählten Branchen

Messung und Management von Kundenzufriedenheit in Industriegüterunternehmen	313
<i>Christian Homburg/Bettina Rudolph/Harald Werner</i>	
Messung von Kundenzufriedenheit bei industriellen Dienstleistungen	341
<i>Karl-Heinz Sebastian/Rainer Paffrath/Dieter Lauszus/Ton Runneboom</i>	
Management von Kundenzufriedenheit bei der Deutschen Lufthansa AG	367
<i>Hemjö Klein</i>	
Zufriedenheit von Hotelgästen - Entwurf eines selbstregulierenden Systems	387
<i>Anton Meyer/Peter Westerbarkey</i>	
Fokussierung auf den Kunden - Das Premier Customer Care-Programm von BMW in den USA	403
<i>Hans-Georg Dünzl/Lucie D. Kirylak</i>	
Durch Kundenorientierung zur Kundenzufriedenheit - Das Total Customer Care-Programm bei Schott	415
<i>Helmut Fahlbusch</i>	
Kundenorientierung eines Elektrizitätsversorgungsunternehmens	429
<i>Ernst Werner Mann/Michael Laker</i>	
Literaturverzeichnis	455
Autorenverzeichnis	479
Sachwortregister	487