

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur dritten Auflage	5
Vorwort zur ersten Auflage	7
Abkürzungsverzeichnis	13

Erster Teil

Grundlagen zur Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit als strategischer Erfolgsfaktor - Einführende Überlegungen	17	✓
<i>Hermann Simon/Christian Homburg</i>		
Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit	33	✓
<i>Christian Homburg/Bettina Rudolph</i>		

Zweiter Teil

Management von Kundenzufriedenheit in den Phasen des Wertschöpfungsprozesses

Wenn die Stimme des Kunden bis in die Produktion vordringen soll	59	
<i>John R. Hauser/Don Clausing</i>		
Lieferantenmanagement als Voraussetzung für Kundenzufriedenheit	81	✓
<i>Knut Weinke</i>		
Kundennahe Produktion und Zulieferung - Empirische Bestandsaufnahme und aktuelle Tendenzen	97	
<i>Horst Wildemann</i>		
Mehr Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit durch internes Unternehmertum	127	
<i>Werner F. Ludwig</i>		

Dritter Teil

Instrumente zur Messung von Kundenzufriedenheit

⊗	Merkmalsorientierte Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit	145
	<i>Harald Werner</i>	
⊗	Der Amerikanische Kundenzufriedenheitsindex ACSI (American Customer Satisfaction Index)	165
	<i>Claes Fornell/Barbara Everitt Bryant</i>	
X	Das Deutsche Kundenbarometer - Qualität und Zufriedenheit	179
	<i>Anton Meyer/Frank Dornach</i>	
	Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik bei Dienstleistungen	201
	<i>Bernd Stauss/Wolfgang Seidel</i>	

Vierter Teil

Ausgewählte Instrumente zur Steigerung der Kundenzufriedenheit

	Prozeßmanagement als Voraussetzung für Kundenzufriedenheit - Das Customer Focus-Programm bei ABB	227
	<i>Felix Bagdasarjanz/Kurt Hochreutener</i>	
X	Optimierung der Kundenzufriedenheit durch Total Quality Management	249
	<i>Christian Homburg</i>	
X	Controlling von Kundenzufriedenheit	261
	<i>Jürgen Weber</i>	
X	Beschwerdemanagement	283
	<i>Bernd Günter</i>	
X	Der Beitrag von Kundenbesuchen zur Kundenzufriedenheit	301
	<i>Edward McQuarrie</i>	

Fünfter Teil

Erfahrungen aus ausgewählten Branchen

Messung und Management von Kundenzufriedenheit in Industriegüterunternehmen	321
<i>Christian Homburg/Bettina Rudolph/Harald Werner</i>	
Kundenzufriedenheitsmessung im Key-Account-Management: Das KAMQUAL-Konzept	349
<i>Hermann Diller</i>	
Kundenzufriedenheitsmessung bei den Industrieklebstoffen der Henkel KGaA.....	377
<i>Werner Gruber</i>	
Messung von Kundenzufriedenheit bei industriellen Dienstleistungen	395
<i>Karl-Heinz Sebastian/Rainer Paffrath/Dieter Lauszus/Ton Runneboom</i>	
Management von Kundenzufriedenheit bei der Deutschen Lufthansa AG	421
<i>Hemjō Klein</i>	
Zufriedenheit von Hotelgästen - Entwurf eines selbstregulierenden Systems	441
<i>Anton Meyer/Peter Westerbarkey</i>	
Fokussierung auf den Kunden - Das Premier Customer Care-Programm von BMW in den USA	459
<i>Hans-Georg Dünzl/Lucie D. Kirylak</i>	
Durch Kundenorientierung zur Kundenzufriedenheit - Das Total Customer Care-Programm bei Schott	471
<i>Helmut Fahlbusch</i>	
Literaturverzeichnis	485
Autorenverzeichnis	523
Sachwortregister	531