

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur vierten Auflage	5
Vorwort zur ersten Auflage.....	7
Abkürzungsverzeichnis	13

Erster Teil

Grundlagen zur Kundenzufriedenheit

Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit	17
<i>Christian Homburg / Ruth Stock</i>	
Kundenzufriedenheit als Managementherausforderung	51
<i>Christian Homburg / Matthias Bucerius</i>	

Zweiter Teil

Instrumente zur Messung der Kundenzufriedenheit

Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick	87
<i>Nikolas Beutin</i>	
Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik bei Dienstleistungen	123
<i>Bernd Stauss / Wolfgang Seidel</i>	
Nationale Kundenzufriedenheitsindizes	149
<i>Manfred Bruhn</i>	

Dritter Teil

Instrumente zum Management der Kundenzufriedenheit

Total Quality Management als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit	177
<i>Bernhard Schreier</i>	
Controlling als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit	191
<i>Jürgen Weber</i>	
Kundenorientierte Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit	211
<i>Ruth Stock</i>	
Preisfairness als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit	235
<i>Andreas Herrmann / Frank Huber / Martin Wricke</i>	
Beschwerdemanagement als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.....	259
<i>Bernd Günter</i>	
Kundenorientierte Vergütungssysteme als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit	281
<i>Ove Jensen</i>	
Customer Relationship Management als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit	295
<i>Frank G. Sieben</i>	
Kundenorientierte Produktentwicklung als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit: wenn die Stimme des Kunden bis in die Produktion vordringen soll	315
<i>John R. Hauser / Don Clausing</i>	
Value-Added Services als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.....	337
<i>Dieter Thomaschewski</i>	

Vierter Teil

Erfahrungen aus ausgewählten Branchen

Management von Kundenzufriedenheit im Firmenkundengeschäft einer Bank: das Beispiel Dresdner Bank	355
<i>Wolfgang Dambmann / Joachim Westerhaus</i>	
Management von Kundenzufriedenheit im pharmazeutisch- diagnostischen Markt: das Beispiel Roche Diagnostics	371
<i>Volker Pfahlert / Andreas Fürst</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Energie- versorgungsbranche	401
<i>Nikolas Beutin</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Investitionsgüter- industrie: das Beispiel ThyssenKrupp	427
<i>Rembert Horstmann</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der chemischen Industrie: das Beispiel BASF	447
<i>Klaus Heinzlbecker / Rolf Gloggenieß</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Hotelbranche	465
<i>Hans H. Bauer / Thomas Keller</i>	
Management von Kundenzufriedenheit bei Maschinenbau-/ Industriegüterunternehmen.....	481
<i>Nikolas Beutin</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Spezialchemie: das Beispiel Lohmann Klebebandsysteme	509
<i>Harald Werner</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in einem Versicherungs- unternehmen: das Beispiel Skandia	525
<i>Hartwig Loh / Ove Jensen</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Baustoffindustrie: das Beispiel Lafarge Dachsysteme	537
<i>Gerhard Buhlmann / Ove Jensen / Matthias Bucerius</i>	
Sachwortregister	553