

Inhaltsverzeichnis

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

Erster Teil

Grundlagen zur Kundenzufriedenheit

Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit	17
<i>Christian Homburg / Ruth Stock-Homburg</i>	
Kundenzufriedenheit als Managementherausforderung	53
<i>Christian Homburg / Matthias Bucerius</i>	
Preisbezogene Auswirkungen von Kundenzufriedenheit	91
<i>Nicole Koschate</i>	

Zweiter Teil

Instrumente zur Messung der Kundenzufriedenheit

Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick	121
<i>Nikolas Beutin</i>	
Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik bei Dienstleistungen	171
<i>Bernd Stauss / Wolfgang Seidel</i>	
Nationale Kundenzufriedenheitsindizes	197
<i>Manfred Bruhn</i>	

Die indirekte Wichtigkeitsbestimmung im Rahmen von Kundenzufriedenheitsuntersuchungen: Probleme und Lösungsansätze 225
Christian Homburg / Martin Klarmann

Die Vergleichbarkeit der Messung als Herausforderung bei internationalen Kundenzufriedenheitsuntersuchungen..... 263
Martin Klarmann

Dritter Teil

Instrumente zum Management der Kundenzufriedenheit

Total Quality Management als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit 285
Bernhard Schreier

Controlling als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit 297
Jürgen Weber

Kundenorientierte Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit 319
Ruth Stock-Homburg

Preisfairness als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit 345
Andreas Herrmann / Frank Huber / Martin Wricke

Beschwerdemanagement als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit..... 369
Bernd Günter

Kundenorientierte Vergütungssysteme als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit 391
Ove Jensen

Der Einsatz von Customer Relationship Management zur Steuerung von Kundenzufriedenheit 409
Oliver Götz / Wayne D. Hoyer / Manfred Krafft / Werner J. Reinartz

Kundenintegration im Innovationsprozess als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit 431
Frank T. Piller

Vierter Teil

Erfahrungen aus ausgewählten Branchen

Management von Kundenzufriedenheit im Finanzdienstleistungsbereich: das Beispiel Bremer Landesbank	463
<i>Oliver A. Fuchs / Peter Klenk</i>	
Management von Kundenzufriedenheit im Pharmamarkt: das Beispiel Dr. Willmar Schwabe Arzneimittel	477
<i>Michael Habs / Michael Scholl / Heike Zipf</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Mobilfunkbranche	495
<i>Torsten J. Gerpott</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Hotelbranche	529
<i>Hans H. Bauer / Thomas Keller / Tomas Falk</i>	
Management von Kundenzufriedenheit im Logistikmarkt: das Beispiel Lufthansa Cargo	549
<i>Thomas Storbeck / Thomas Lüers</i>	
Management von Kundenzufriedenheit: ein Beispiel aus dem Maschinen-/Anlagenbau	565
<i>Nikolas Beutin</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Energieversorgungsbranche	581
<i>Thomas Lüers</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Spezialchemie: das Beispiel der Cognis Gruppe	605
<i>Jürgen Scherer / Sven Kühborn</i>	
Sachwortregister	627