

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur siebten 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>	
Nationale Kundenzufriedenheitsindizes .....	173
<i>Manfred Bruhn</i>	
Die indirekte Wichtigkeitsbestimmung im Rahmen von Kundenzufriedenheitsuntersuchungen: Probleme und Lösungsansätze .....	203
<i>Christian Homburg / Martin Klarmann</i>	
Die Vergleichbarkeit der Messung als Herausforderung bei internationalen Kundenzufriedenheitsuntersuchungen.....	241
<i>Martin Klarmann</i>	

## **Dritter Teil**

### **Instrumente zum Management der Kundenzufriedenheit**

Controlling als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit .....	263
<i>Jürgen Weber</i>	
Kundenorientierte Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit .....	285
<i>Ruth Stock-Homburg</i>	
Preisfairness als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit .....	311
<i>Andreas Herrmann / Frank Huber / Martin Wricke</i>	
Beschwerdemanagement als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.....	335
<i>Bernd Günter</i>	
Kundenorientierte Vergütungssysteme als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit .....	357
<i>Ove Jensen</i>	
Der Einsatz von Customer Relationship Management zur Steuerung von Kundenzufriedenheit .....	375
<i>Oliver Götz / Wayne D. Hoyer / Manfred Krafft / Werner J. Reinartz</i>	
Kundenintegration im Innovationsprozess als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.....	399
<i>Frank T. Piller</i>	

## **Vierter Teil**

### **Erfahrungen aus ausgewählten Branchen**

Management von Kundenzufriedenheit: ein Beispiel aus dem Maschinen-/Anlagenbau.....	431
<i>Nikolas Beutin</i>	
Management von Kundenzufriedenheit im Finanzdienstleistungsbereich: das Beispiel Bremer Landesbank .....	447
<i>Oliver A. Fuchs / Peter Klenk</i>	

---

Management von Kundenzufriedenheit in der Spezialchemie: das Beispiel der Cognis Gruppe .....	461
<i>Jürgen Scherer / Sven Kühlborn</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Energieversorgungsbranche .....	483
<i>Thomas Lüers</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Mobilfunkbranche .....	507
<i>Torsten J. Gerpott</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Hotelbranche .....	543
<i>Hans H. Bauer / Thomas Keller / Tomas Falk</i>	
Management von Kundenzufriedenheit im Pharmamarkt: das Beispiel Dr. Willmar Schwabe Arzneimittel .....	565
<i>Michael Habs / Michael Scholl / Heike Zipf</i>	
Management von Kundenzufriedenheit im Logistikmarkt: das Beispiel Lufthansa Cargo .....	583
<i>Mario Perz / Thomas Lüers / Katja Feuerbach</i>	
Management von Value-Added Services in der Spezialchemie .....	599
<i>Heinz-Günter Lux / Sven Kühlborn</i>	
Von Kunden zu Fans: Kundenzufriedenheit im Retail-Banking messen, steuern und optimieren .....	617
<i>Christoph Bubmann / Jürgen Lieberknecht / Raimund Blache</i>	
Sachwortregister .....	631