

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Das Beschwerdemanagementsystem am Beispiel des Versandhandels Amazon <i>(Fatemijeh, M./Herrel, J.)</i>	1
2 Entsorgungspolitik des Elektrofachmarkts Media Markt <i>(Fatemijeh, M./Herrel, J.)</i>	16
3 Entwicklung von MARKANT <i>(Fatemijeh, M./Herrel, J./Lamprecht, M.)</i>	26
4 Wettbewerbsanalyse: Media Markt vs. Expert <i>(Heger, O./Heinkele, S./Meyer, S.)</i>	36
5 Qualitätsmanagement bei Top Obst <i>(Heger, O./Heinkele, S./Meyer, S.)</i>	51
6 Entwicklung von Markant <i>(Heger, O./Heinkele, S./Meyer, S.)</i>	65
7 Die Standortwahl im Handel am Beispiel Kaufland Warenhandel GmbH & Co. KG <i>(Greschuk, J./Mock, A./Lamprecht, M./Pfadenhauer, J.)</i>	81
8 Entwicklung des klassischen Versandhandels von Neckermann zum online Shop <i>(Greschuk, J./Mock, A./Pfadenhauer, J.)</i>	89
9 Standortanalyse am Beispiel OBI <i>(Anselm, M./Huck, F./Pfeiffer, T.)</i>	97
10 Wettbewerbsanalyse OBI und BAUHAUS <i>(Sattler, S./Schaffer, S./Schönberger, H.)</i>	105
11 Erstellen eines Servicekonzepts für IKEA <i>(Sattler, S./Schaffer, S./Schönberger, H.)</i>	116
12 Die Entwicklung von MARKANT <i>(Sattler, S./Schaffer, S./Schönberger, H.)</i>	128

13	Wettbewerbsanalyse am Beispiel von LIDL und Aldi Süd <i>(Haas, A./Renner, J./Schubert, L.)</i>	138
14	Fallstudie zum Thema: Erstellung eines Service Konzeptes am Beispiel des Baumarktes OBI <i>(Haas, A./Renner, J./Schubert, L.)</i>	146
15	Aufstieg und Fall des Unternehmen Schlecker <i>(Haas, A./Renner, J./Schubert, L.)</i>	158
16	Erstellung eines Servicekonzeptes anhand eines Möbelhauses - IKEA <i>(Himmelsbach, C./Lehmann, C./Peringer, D.)</i>	169
17	Aufstieg und Fall von Schlecker <i>(Himmelsbach, C./Lehmann, C./Peringer, D.)</i>	177
18	„Standortwahl Media Markt“ <i>(Echle, K./Mauch, L./Stoll, E.)</i>	185
19	Aufbau eines Beschwerdemanagementsystems im Versandhandel am Beispiel von amazon <i>(Heizmann, L./Jäger, L./Schneider, K.)</i>	191
20	Entsorgungspolitik / Pfandsystem im Lebensmittel-einzelhandel am Beispiel von Kempf Getränke <i>(Heizmann, L./Jäger, L./Schneider, K.)</i>	202
21	Markteintrittsstrategien und Austritt von WALMART in Deutschland <i>(Heizmann, L./Jäger, L./Schneider, K.)</i>	209