

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur neunten 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 .....	93
<i>Nicole Koschate-Fischer</i>	

## Zweiter Teil

### Instrumente zur Messung der Kundenzufriedenheit

Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick .....	125
<i>Andreas Fürst</i>	
Nationale Kundenzufriedenheitsindizes .....	157
<i>Manfred Bruhn</i>	
Die indirekte Wichtigkeitsbestimmung im Rahmen von Kundenzufriedenheitsuntersuchungen: Probleme und Lösungsansätze .....	193
<i>Christian Homburg / Martin Klarmann</i>	
Die Vergleichbarkeit der Messung als Herausforderung bei internationalen Kundenzufriedenheitsuntersuchungen.....	231
<i>Martin Klarmann</i>	

## **Dritter Teil**

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

Controlling der Kundenzufriedenheit .....	253
<i>Martin Artz</i>	
Kundenorientierte Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit .....	279
<i>Ruth Stock-Homburg</i>	
Preisfairness als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit .....	305
<i>Andreas Herrmann / Frank Huber / Martin Wricke / Emanuel de Bellis</i>	
Kundenorientierte Vergütungssysteme als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit? .....	331
<i>Ove Jensen</i>	
Der Einsatz von Customer Relationship Management zur Steuerung von Kundenzufriedenheit .....	349
<i>Oliver Götz / Wayne D. Hoyer / Manfred Krafft / Werner J. Reinartz</i>	
Kundenintegration im Innovationsprozess als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit .....	377
<i>Frank T. Piller</i>	
Customer Experience Management .....	411
<i>Danijel Jozić / Christina Kühnl</i>	

## **Vierter Teil**

### **Erfahrungen aus ausgewählten Branchen**

Management von Kundenzufriedenheit: ein Beispiel aus dem Maschinen-/Anlagenbau .....	441
<i>Rolf Kunold</i>	
Management von Kundenzufriedenheit in der Mobilfunkbranche .....	459
<i>Torsten J. Gerpott</i>	

---

Management von Kundenzufriedenheit im Pflegemarkt: das Beispiel Kursana .....	507
<i>Michael Scholl</i>	
Kundenzufriedenheit durch systematisches Management von Value-Added Services in der Spezialchemie .....	527
<i>Heinz-Günter Lux / Sven Kühlborn</i>	
Händlerzufriedenheitsmessung als Instrument zur Optimierung der strategischen Partnerschaft: Ein Beispiel aus der Automobilbranche .....	545
<i>Rolf Kunold / Markus Krebs</i>	
Business Modelizer: Durch Geschäftsmodellinnovationen das Manage- ment von Kundenzufriedenheit nachhaltig gestalten .....	567
<i>Sebastian Hohenberg / Stephan Mühlhäuser / Aline Gehring</i>	
Sachwortregister .....	589