

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Problemstellung	1
2. Konstruktdefinition	2
3. Steuerung mit dem Customer Equity	2
4. Operationalisierung des Customer Equity	4
4.1 „Black-Box“-Customer Equity Modelle	5
4.2 Verhaltenstheoretisch orientierte Customer Equity Modelle	9
4.3 Hybride Customer Equity Modelle	13
5. Kritische Würdigung des Customer Equity Konstruktes	22
5.1 Anwendungsvoraussetzungen und Probleme	22
5.2 Zusammenfassung und Ausblick	25
Fußnoten	28
Literaturverzeichnis	30