

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	XV
Kundenzufriedenheit: Die Brücke zwischen Kundenerwartung und Kundenbindung – Ein Leitfaden für das Buch – <i>Armin Töpfer</i>	1
Kundenzufriedenheit als Meßlatte für den Erfolg <i>Armin Töpfer, Andreas Mann</i>	25
Total Customer Care – Veränderung des Unternehmens für eine umfassende Kundenzufriedenheit <i>Helmut Fahlbusch</i>	83
ABB Customer Focus - Der Kunde im Zentrum einer sich wandelnden Organisation <i>Joachim Horner</i>	99
Kundenzufriedenheits-Portfolio: Wie interne und externe Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit strukturiert verbessert werden <i>Ewald Bauer</i>	115
Von der Kundenbefragung zur Innovation: Wie Kundenbedürfnisse mit neuen Produkten beantwortet werden <i>Stephen Griffiths, Reinhart Buchner</i>	147
Mit konsequent umgesetzten Kundenwünschen zu Service – Excellence im Technischen Kundendienst <i>Hubert Bieletzki</i>	163
Qualitätsbewußtsein und Kundenorientierung der Mitarbeiter als Schlüssel zum Erfolg: Qualitätsmanagement bei der Ritz-Carlton Hotel Company <i>Nigel P. Beckett</i>	175

Ziel: 100% Kundenzufriedenheit –

Wie Beschwerdemanagement konstruktiv genutzt wird

Bernd Grunwald 193

Kundenzufriedenheitsmanagement bei Federal Express

Petra Rittersberger 213

Zehn Schritte zur Messung und Steigerung der Kundenzufriedenheit

Armin Töpfer 229

**Umfassende Kundenzufriedenheitsanalysen als wichtiger Baustein für
einen dauerhaften Markterfolg**

Lutz Ritter 275

Von Kundenzufriedenheit zu Kundenbegeisterung bei Milliken

Clive Jeanes 289

Effiziente Kundenbindungsprogramme

Armin Töpfer, Martin Wieder 303

Literaturverzeichnis 343

Autoren-Kurzbiographien 363

Stichwortverzeichnis 367