

Inhalt

ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	III
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	IV
1 EINLEITUNG.....	1
1.1 PROBLEMSTELLUNG	1
1.2 ZIEL DER ARBEIT	2
1.3 AUFBAU DER ARBEIT	2
2 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	4
2.1 GRUNDLAGEN DES CRM.....	4
2.2 GESTALTUNGSBEREICHE DES CRM	4
2.3 ZIELSETZUNGEN DES CRM	6
2.4 AUSPRÄGUNGEN DES CRM IM UNTERNEHMEN	9
2.4.1 Einteilung der Handlungsfelder.....	9
2.4.2 Operatives CRM	9
2.4.3 Analytisches CRM	10
2.4.4 Kommunikatives CRM	10
2.5 PROBLEMATIKEN DES CUSTOMER RELATIONSHIP MANagements	11
2.5.1 Implementierungsprobleme	11
2.5.2 Akzeptanzprobleme im Unternehmen	11
2.5.3 Verständnisprobleme des CRM.....	12
2.5.4 Komplexität von CRM.....	13
2.5.5 CRM im Mittelstand	14
2.6 CRM AUS KUNDENSICHT	16
2.6.1 Sichtweise der Geschäftsbeziehung.....	16
2.6.2 Die Kundenbeziehung	16
2.6.3 Benefits der Beziehung aus Kundensicht.....	18
2.6.4 Grenzen der Beziehungsorientierung	18
3 INSTRUMENTE DER KUNDENBINDUNG	24
3.1 DAS KUNDENBINDUNGSKONSTRUKT	24
3.1.1 Zum Begriff Kundenbindung	24

3.1.2 Zusammenhang von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	25
3.2 ANSÄTZE DER KUNDENBINDUNG	28
3.3 MAßNAHMEN DER KUNDENBINDUNG	32
3.3.1 Zuordnung der Instrumente	32
3.3.2 Instrumente der Produktpolitik	33
3.3.3 Instrumente der Preispolitik	34
3.3.4 Instrumente der Kommunikationspolitik	36
3.3.5 Instrumente der Distributionspolitik	38
3.3.6 Der Kundenclub als integrierter Ansatz der Kundenbindung	39
3.4 BEDEUTUNG DER KUNDENBINDUNG FÜR DAS CRM	44
3.4.1 Die Erfolgskette des CRM	44
3.4.2 Erfolgsmessung von Kundenbindungsinstrumenten	46
4 CRM IN DER PRAXIS	48
4.1 BRANCHENÜBERBLICK AUTOMOBILINDUSTRIE	48
4.1.1 Notwendigkeit von Kundenbindung in der Branche	48
4.1.2 CRM in der Automobilindustrie	49
4.1.3 Kundenbindungsinstrumente in der Automobilindustrie	51
4.1.4 CRM im vertikalen Vertrieb	56
4.2 CRM IN BANKEN	57
4.2.1 Gründe für CRM in der Finanzdienstleistungsbranche	57
4.2.2 CRM-basierte Kundenbindungsinstrumente der Banken	59
4.3 CRM IN DER TOURISMUSBRANCHE	62
4.3.1 CRM und Kundenbindung in der Reisebranche	62
4.3.2 Kundenbindung in der Tourismusbranche	63
4.4 BRANCHENVERGLEICH	66
5 SCHLUSSBETRACHTUNG	70
ANHANG	72
LITERATUR	76