

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort 5

Customer Insights, Hypothesen und Markt-Wirkungsmodelle 9

*Hans-Christian Riekhof, PFH Private University of Applied Sciences Göttingen
und UNICconsult Strategieentwicklung GmbH*

Teil I

Die Erforschung von Customer Insights 25

Der Mehrwert tiefenpsychologischer Insights am Beispiel von
Smartphones und Kosmetikmarken 27

Dirk Zieml, Geschäftsführender Gesellschafter, concept m

Customer Insights aus der Perspektive einer 360-Grad-Kommunikations-
forschung - Grundlagen und Erkenntnisse aus der Praxis 47

Hartmut Geibig, Managing Director, Ipsos ASI GmbH

Die Kunst des Zuhörens: Customer Insights im Kontext
viraler Kampagnen am Beispiel PONS 67

Thomas Zorbach, Geschäftsführender Gesellschafter, vm-people GmbH

Customer Insights für stürmische Medienmärkte -
mit dem WirkungSPIEGEL die Funktionsweisen von
Kommunikationskampagnen erklären 83

Christian Goedecke, Leiter Media-Marketing und Disposition, SPIEGEL QC

Die wertorientierte Steuerung von Marken am Beispiel
eines Unternehmens aus der Computerbranche 111

Jutta Menninger & Nicoletta Reiter, PricewaterhouseCoopers

Teil II

Customer Insights im Retail Business _____ 129

Erkenntnisse zum Multichannel-Kundenverhalten
und deren Auswirkungen auf Unternehmen am Beispiel
filialisierter Fashion-Einzelhändler _____ 131

*Lutz Spannuth, Geschäftsbereichsleiter Görtz Direct,
Prokurist, Ludwig Görtz GmbH*

Website Usability am Beispiel Robinson -
Wissen wie der Kunde die Internetpräsenz erlebt _____ 149

*Hubert Schüle, Professor für Wirtschaftsinformatik und E-Business
an der PFH Private University of Applied Sciences Göttingen und
Senior Consultant/Projektleiter UNICconsult Strategieentwicklung GmbH*

Customer Insights - Preisbotschaften im Handel:
Was wir von Media Markt, Praktiker und Tesco lernen können _____ 171

*Nikola Ziehe, Professorin für Betriebswirtschaftslehre,
Kommunikationsmanagement und Handelskommunikation,
Fachhochschule Düsseldorf*

Stichwortverzeichnis _____ 189

Die Autorinnen und Autoren _____ 193

Der Herausgeber _____ 196