



Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe



Download



Online Lesen

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe

Bernd Stauss, Wolfgang Seidel

Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe Bernd Stauss, Wolfgang Seidel



[**Download** Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als prof ...pdf](#)



[**Online lesen** Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als pr ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe Bernd Stauss, Wolfgang Seidel

670 Seiten

Kurzbeschreibung

Extra: E-Book inside

Kundenzufriedenheit ist für die meisten Unternehmen ein erstrangiges Ziel. Doch unzufriedene Kunden werden nur selten als profitable Zielgruppe wahrgenommen. Nur wenige Unternehmen ermutigen ihre Kunden, sich mit einer Beschwerde zu melden. Damit lassen sie große ökonomische Potenziale ungenutzt. Denn Beschwerdemanagement ist der zentrale Ansatz, um Kundenbindung zu sichern und Kundenverluste zu minimieren. Darüber hinaus bietet es erhebliche Möglichkeiten für Verbesserungen von Qualität und Effizienz. Hier setzt dieses Standardwerk in der völlig überarbeiteten Neuauflage an: Es zeigt, wie Unternehmen durch ein aktives Beschwerdemanagement ihre Kunden zufrieden stellen und zugleich die eigenen wirtschaftlichen Ziele erreichen können. Über den Autor und weitere Mitwirkende

Prof. Dr. Bernd Stauss war Inhaber des Lehrstuhls für Dienstleistungsmanagement an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt.

Dipl.-Kfm. Wolfgang Seidel ist Inhaber der servmark Unternehmensberatung für Servicemarketing und Kundenmanagement mit Sitz in Eching bei München. Leseprobe. Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten.

undefined (2014-03-18)

Download and Read Online Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe Bernd Stauss, Wolfgang Seidel #AQBGV5EMN38

Lesen Sie Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Bernd Stauss, Wolfgang Seidel für online ebookBeschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Bernd Stauss, Wolfgang Seidel Bücher online zu lesen. Online Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Bernd Stauss, Wolfgang Seidel ebook PDF herunterladenBeschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Bernd Stauss, Wolfgang Seidel DocBeschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Bernd Stauss, Wolfgang Seidel MobipocketBeschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Bernd Stauss, Wolfgang Seidel EPub