

Vanessa Geis

Kundenbindungsmanagement. Eine Kundenzufriedenheitsanalyse in einer kommerziellen Fitness- und Freizeiteinrichtung

Bachelorarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2013 GRIN Verlag
ISBN: 9783668638778

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/411910>

Vanessa Geis

Kundenbindungsmanagement. Eine Kundenzufriedenheitsanalyse in einer kommerziellen Fitness- und Freizeitanstalt

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Deutsche Hochschule für
Prävention und Gesundheitsmanagement
Hermann Neuberger Sportschule 3
66123 Saarbrücken

Bachelor -Thesis

zur Erlangung des Grades

Bachelor of Arts

Titel der Abschlussarbeit:

Kundenbindungsmanagement- Eine Kundenzufriedenheitsanalyse in Unternehmen XY
zur Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Steigerung der Kundenbindung.

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG UND PROBLEMSTELLUNG	4
2	ZIELSETZUNG	5
3	GEGENWÄRTIGER KENNTNISSTAND	6
3.1	Kundenbindung	6
3.1.1	Definition der Kundenbindung	6
3.1.2	Wirkungskette der Kundenbindung	7
3.1.3	Auswirkung der Kundenbindung auf den Unternehmenserfolg	8
3.2	Bedeutung Customer Relationship Management (CRM)	10
3.2.1	Beschwerdemanagement	10
3.2.2	Kundenorientierung	11
3.2.3	Kundenorientierung durch zufriedene Mitarbeiter	12
3.3	Der Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung aufgrund Verhaltenstheoretischer Grundlagen.....	13
3.4	Kundenzufriedenheit	15
3.4.1	Begriff der Kundenzufriedenheit	16
3.4.2	Entstehung der Kundenzufriedenheit.....	16
3.4.3	C/ D- Paradigma.....	16
3.5	Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich	17
3.5.1	Definition des Begriffes „Qualität“	17
3.5.2	Qualitätsmanagement.....	17
3.5.3	Regelkreis des Qualitätsmanagement	18
3.5.4	Nutzenwirkung des Qualitätsmanagement	19
3.6	Messverfahren der Kundenzufriedenheit	19
3.6.1	Objektives Verfahren.....	19
3.6.2	Subjektives Verfahren.....	19
3.6.3	Merkmalsorientiertes Verfahren	20
3.6.4	Servqual- Ansatz	20
4	METHODIK	21
4.1	Ist- Zustand des Unternehmens XY in der Betrachtung auf die Fluktuationsrate..	21
4.2	Befragung mittels Fragebogen	25