

Kurzstudie

BESTSELLER



Daniel Friedrich

Welchen Einfluss hat die Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit?

Eine Zusammenfassung
empirischer Befunde

Friedrich, Daniel: Welchen Einfluss hat die Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit? Eine Zusammenfassung empirischer Befunde. , Hamburg, Bachelor + Master Publishing 2014

Originaltitel der Arbeit: Der Zusammenhang von Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit

Buch-ISBN: 978-3-95684-291-7

PDF-eBook-ISBN: 978-3-95684-791-2

Druck/Herstellung: Bachelor + Master Publishing, Hamburg, 2014

Coverbild: pixabay.com

Zugl. Otto-Friedrich-Universität Bamberg, Bamberg, Deutschland, Seminararbeit, Juli 2009

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und die Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Bachelor + Master Publishing, Imprint der Diplomica Verlag GmbH
Hermannstal 119k, 22119 Hamburg
<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2014
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Bestimmungen der Zufriedenheit.....	2
2.1 Mitarbeiterzufriedenheit	2
2.2 Kundenzufriedenheit.....	3
3. Analyse der Untersuchungen	4
3.1 Richtungsweisende Untersuchungen	5
3.2 Aktuelle empirische Untersuchungen	7
3.3 Messinstrumente und -kriterien	12
3.4 Zusammenfassung einzelner Ergebnisse.....	14
4. Fazit und Ausblick.....	16