Manfred Bruhn
Kundenorientierung
Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)

385 Seiten

ISBN: 978-3-423-50950-3
EUR 17,90 [DE]
EUR 18,40 [AT]
ET 27. Mai 2016

Manfred Bruhn

Kundenorientierung

Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)

Die Kundenorientierung nimmt als Ziel vieler Unternehmen einen dominanten Stellenwert ein. Dies verdeutlicht nicht zuletzt die Intensität, mit der unter dem Schlagwort „Customer Relationship Management“ (CRM) über die strategische Bedeutung der Ausrichtung sämtlicher Unternehmensaktivitäten an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden diskutiert wird. Dabei realisierten Unternehmen in den letzten Jahren zahlreiche CRM-Projekte, allerdings bis dato nur selten als integrative Gesamtkonzepte der Kundenorientierung.
Dieses Buch stellt in systematischer und kompakter Form die Zusammenhänge und die Elemente der Kundenorientierung dar:

- Qualitätsmanagement
- Servicemanagement
- Kundenbindungsmanagement
- Beschwerdemanagement
- Innovationsmanagement
- Kommunikationsmanagement
- Kundenwertmanagement

Zur 5. Auflage:
Mit Manfred Bruhn macht hier ein ausgewiesener Wissenschaftler und Praktiker die Komplexität einer erfolgreichen Kundenorientierung umsetzbar – einschließlich der beiden neuen Dimensionen des „Internen Marketing" und der „Integrierten Unternehmenskommunikation".
Das Buch ist empfehlenswert vor allem wegen seiner guten Systematik, der leicht verständlichen Sprache und den ausgezeichneten Beispielen in Wort und Bild.

Autor*in

Manfred Bruhn

Prof. Dr. Manfred Bruhn lehrt Marketing und Unternehmensführung an der Universität Basel. Er ist Autor zahlreicher Publikationen zu Strategischer Unternehmensführung, Dienstleistungsmanagement, Relationship Marketing, Kommunikationspolitik, Markenpolitik, Qualitätsmanagement und Internem Marketing.

Autor*in Manfred Bruhn bei dtv

- Servicequalität, Taschenbuch, ISBN: 978-3-423-50932-9
- Kundenorientierung, Taschenbuch, ISBN: 978-3-423-50950-3

dtv Verlagsgesellschaft mbH & Co.KG
Tumblingerstraße 21
80337 München