



Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition)

Alexandra Hofmann

Download now

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

Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition)

Alexandra Hofmann

Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) Alexandra Hofmann

Diplomarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich BWL - Controlling, Note: 2,3, Universität Kassel, 117 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: In den letzten Jahren ist mit dem Customer Relationship Management (CRM) ein Konzept entwickelt worden, dass sich mit dem Management von Kundenbeziehungen befasst. Dieses Konzept ist Teil des Relationship Marketing (Beziehungsmarketing), welches alle horizontalen Beziehungen eines Unternehmens betrachtet. Dazu zählen sowohl Lieferantenbeziehungen (vorgelagerte Märkte) als auch Kundenbeziehungen (nachgelagerte Märkte). Der Fokus liegt oftmals auf letzteren.

Das Relationship Management umfasst alle Maßnahmen zur Analyse, Planung, Durchführung und Kontrolle der Beziehungen eines Unternehmens zu seinen Geschäftspartnern. Das CRM beschränkt sich ausschließlich auf das Management von Kundenbeziehungen. Als Kunde wird dabei ein Abnehmer bezeichnet, der Erträge und Aufwendungen bzw. Erlöse und Kosten generiert. Während die Neukundengewinnung und die Kundenbindung ausführlich diskutiert wurden, hat die Kundenabwanderungsphase bisher wenig Beachtung genossen. Dabei führen globaler Wettbewerb sowie zunehmend heterogene Produkte und Dienstleistungen zu einer sinkenden Loyalität der Kunden. Steigender Wettbewerbsdruck führt dazu, dass entgangene Erträge durch abgewanderte Kunden auf vielen Märkten nicht durch neue Kunden ausgeglichen werden können. Die Prognose von Wahrscheinlichkeiten der Kundenabwanderung muss somit fester Bestandteil des Marketing-Controlling sein, um rechtzeitig Maßnahmen der Kündigungsprävention ergreifen zu können.

Seit Beginn der 90er-Jahre erfolgt eine zunehmende Auseinandersetzung mit dem Phänomen der Kundenabwanderung. Erstmals wurde ein Zusammenhang zwischen der Abwanderungsrate und dem Erfolg des Unternehmens hergestellt. Die Konsequenz war die Verstärkung von globalen Maßnahmen des Kundenbindungsmanagements. Kontinuierlich steigende Abwanderungsraten führten gegen Ende der 90er-Jahre zu einer vermehrten Analyse von Kundenabwanderung in Wissenschaft und Unternehmen. Inzwischen wird sogar die Forderung nach einem eigenen Aufgabenbereich für das Thema Kundenabwanderung innerhalb des CRM laut.

 [Download Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modell ...pdf](#)

 [Read Online Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Mode ...pdf](#)

Download and Read Free Online Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) Alexandra Hofmann

From reader reviews:

Howard Kincaid:

Do you have favorite book? If you have, what is your favorite's book? Publication is very important thing for us to understand everything in the world. Each reserve has different aim or even goal; it means that book has different type. Some people sense enjoy to spend their time to read a book. These are reading whatever they get because their hobby is reading a book. Think about the person who don't like studying a book? Sometime, individual feel need book if they found difficult problem as well as exercise. Well, probably you should have this Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition).

Mark Bottoms:

Reading a book tends to be new life style on this era globalization. With looking at you can get a lot of information that could give you benefit in your life. Having book everyone in this world can certainly share their idea. Ebooks can also inspire a lot of people. Lots of author can inspire their particular reader with their story or even their experience. Not only the story that share in the ebooks. But also they write about advantage about something that you need example of this. How to get the good score toefl, or how to teach your children, there are many kinds of book which exist now. The authors nowadays always try to improve their ability in writing, they also doing some exploration before they write on their book. One of them is this Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition).

Gloria White:

Beside that Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) in your phone, it might give you a way to get nearer to the new knowledge or facts. The information and the knowledge you will got here is fresh from oven so don't be worry if you feel like an older people live in narrow small town. It is good thing to have Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) because this book offers to you personally readable information. Do you at times have book but you seldom get what it's interesting features of. Oh come on, that would not happen if you have this inside your hand. The Enjoyable agreement here cannot be questionable, just like treasuring beautiful island. So do you still want to miss it? Find this book along with read it from currently!

Michael Barth:

As a university student exactly feel bored to be able to reading. If their teacher questioned them to go to the library or even make summary for some e-book, they are complained. Just little students that has reading's heart or real their interest. They just do what the professor want, like asked to go to the library. They go to generally there but nothing reading really. Any students feel that examining is not important, boring as well

as can't see colorful pictures on there. Yeah, it is being complicated. Book is very important for yourself. As we know that on this age, many ways to get whatever we really wish for. Likewise word says, ways to reach Chinese's country. So , this Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) can make you sense more interested to read.

**Download and Read Online Kundenabwanderungscontrolling:
Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von
Kundenabwanderungen (German Edition) Alexandra Hofmann
#UXIPR56FANJ**

Read Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) by Alexandra Hofmann for online ebook

Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) by Alexandra Hofmann Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) by Alexandra Hofmann books to read online.

Online Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) by Alexandra Hofmann ebook PDF download

Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) by Alexandra Hofmann Doc

Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) by Alexandra Hofmann Mobipocket

Kundenabwanderungscontrolling: Methoden zur Modellierung der Wahrscheinlichkeit von Kundenabwanderungen (German Edition) by Alexandra Hofmann EPub