



Beschwerdemanagement Im Bereich Der Deutschen Genossenschaftlichen Bankengruppe

By Marco Rauthe

Grin Verlag. Paperback. Condition: New. 78 pages. Dimension: 8.2in. x 5.7in. x 0.4in. Diplomarbeit aus dem Jahr 2005 im Fachbereich BWL - Bank, Brse, Versicherung, Note: 1, 3, Universitt Kassel (Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie), 33 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Vor dem Hintergrund einer zunehmenden Wettbewerbsintensitt am Bankenmarkt stellt die Kundenbindung fr ein Kreditinstitut eine strategische Notwendigkeit dar. Ein stndig wachsendes Informationsangebot und ein erhhtes Servicebewusstsein der Bankkunden fhrt zu einer erhhten Vergleichbarkeit der angebotenen Dienstleistungen, wodurch die Qualitt der Bankleistungen und die Kundenzufriedenheit immer mehr zu Schlselfaktoren fr die langfristige Sicherung des Unternehmenserfolges werden. Fr die Zufriedenheit der Kunden ist der Umgang mit Beschwerden ein entscheidender Einflussfaktor. Durch immer komplexer werdende Dienstleistungen und nicht vermeidbare menschliche Schwchen kann es im tglichen Bankgescht gelegentlich zu Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunde und Bank kommen. Dabei gilt es, diesen Konflikt professionell zu lsen. Fr solche Flle hat ein Groteil der Volks- und Raiffeisenbanken bereits ein bankinternes Beschwerdemanagement eingefhrt, um die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und Kundenbindung zu erreichen. Es knnen sich jedoch auch mangels Einigung Flle ereignen, in denen die Vermittlung eines unabhngigen, neutralen Dritten erforderlich wird. Aus diesem Grund hat der BVR auf Wunsch seiner Mitgliedsbanken zum 02. April 2002 ein modernes, effizientes und kostengnstiges auergerichtliches...



READ ONLINE
[7.66 MB]

Reviews

A top quality publication and also the font employed was interesting to learn. It is really simplistic but excitement within the fifty percent from the book. Its been designed in an remarkably basic way in fact it is only following i finished reading this pdf where in fact changed me, modify the way i believe.

-- **Rachel Stiedemann**

This is basically the greatest book i have got read through until now. It normally will not expense an excessive amount of. I am just delighted to let you know that here is the greatest book i have got go through within my individual existence and might be he finest book for at any time.

-- **Precious McGlynn**