



Möglichkeiten und Grenzen des CRM bei der Kundenbindung im Einzelhandel

By Tom Helman

GRIN Publishing Aug 2011, 2011. sonst. Bücher. Condition: Neu. Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2011 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, einseitig bedruckt, Note: 1,7, FOM Essen, Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige GmbH, Hochschulleitung Essen früher Fachhochschule, Sprache: Deutsch, Abstract: Die aktuelle Marktsituation stellt Deutschland und seine europäischen Nachbarländer unter wachsenden Wettbewerbs- und Kostendruck. Nach einer Phase von tendenziell undifferenzierter Marktbearbeitung reagieren viele Einzelhandelsunternehmen mit grundlegender strategischer Neuausrichtung. Heute lautet die zentrale Frage: Welche Zielgruppen versprechen den meisten Erfolg Da der Neukundenerwerb fünfmal höhere Kosten aufweist als die Erhaltung bestehender Kundenbeziehungen, sollte der Fokus auf die Pflege von bestehenden Kundenbeziehungen gesetzt werden. Fraglich ist jedoch, ob es sich aus wirtschaftlicher Sicht für einen Händler lohnt, seinen gesamten Kundenstamm an sich zu binden: viele Unternehmen erwirtschaften 80% ihres Umsatzes mit 20% der Kunden, sodass die Frage um den Kundenwert (engl.: Customer Value) für Unternehmen von zentraler Bedeutung ist. Die Kundenwertorientierung ist wesentlicher Bestandteil des Customer Relationship Management (CRM), des Kundenbeziehungsmanagements. Im CRM findet eine Verlagerung statt vom klassischen Marketingansatz der Produktorientierung und des Neukundenerwerbs hin zum Optimierungsgedanken langfristiger Kundenbeziehungen. Ziel soll in erster Linie eine Optimierung der Kundenbeziehungen nach wirtschaftlichen Kriterien und nicht nur deren Maximierung sein, auch wenn...



[READ ONLINE](#)
[5.59 MB]

Reviews

This pdf can be worthy of a read through, and superior to other. It generally does not expense excessive. Its been printed in an exceptionally simple way and it is just soon after i finished reading this ebook in which in fact modified me, change the way i really believe.

-- **Mr. August Hermiston PhD**

The ebook is straightforward in study better to comprehend. It really is simplistic but excitement within the 50 % of the book. I am happy to let you know that here is the very best pdf i have got read during my very own existence and might be he greatest ebook for possibly.

-- **Dr. Brannon Wolf**