

Messung der Kundenzufriedenheit



Filesize: 7.04 MB

Reviews

This ebook might be worth a read, and superior to other. It is probably the most amazing publication we have read. Your lifestyle period will likely be transform once you total looking over this publication.

(Alana McCullough)

MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT



To get **Messung der Kundenzufriedenheit** PDF, please click the link below and save the file or have access to additional information which are highly relevant to MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT ebook.

GRIN Verlag GmbH Jan 2010, 2010. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 208x149x2 mm. This item is printed on demand - Print on Demand
Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2008 im Fachbereich BWL - Industriebetriebslehre, einseitig bedruckt, Note: 1,7, FernUniversität Hagen (Douglas-Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement), Veranstaltung: Dienstleistungsmanagement, Sprache: Deutsch, Abstract: Mitarbeiter und Management von Unternehmungen sind schon immer dem Ziel verpflichtet gewesen, ihr Handeln an den Erwartungen der Kunden auszurichten, um deren Zufriedenheit sicherzustellen. Konsequenterweise fordert die DIN EN ISO 9001:2000 daher bereits in ihrer Einleitung, dass es das Ziel jedes (Qualitäts-) Managementsystems ist, die Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung der Kundenerwartungen zu steigern. Die Wahrnehmungen des Kunden hinsichtlich der Erfüllung seiner Erwartungen sind daher mit geeigneten Verfahren zu messen, um zu überprüfen, ob dieses Ziel auch tatsächlich erreicht wird: As one of the measurements of the performance of the quality management system, the organisation shall monitor information relating to customer perception as to whether the organisation has met customer requirements. The methods for obtaining and using this information shall be determined. Was aber genau ist nun unter dem Begriff der Kundenzufriedenheit zu verstehen und welche Möglichkeiten gibt es, dieses offenbar nicht direkt beobachtbare Konstrukt zu messen? Diesen Fragestellungen ist die vorliegende Arbeit gewidmet. Nachdem sie im Rahmen eines Seminars am Douglas-Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement der Fernuniversität Hagen entstand, ist der Schwerpunkt auf den Dienstleistungssektor gerichtet. Als konstitutive Merkmale von Dienstleistungen werden hierbei die Immaterialität des Leistungsergebnisses und die Integration des Kunden in den Leistungserstellungsprozess verstanden. 28 pp. Deutsch.



[Read Messung der Kundenzufriedenheit Online](#)



[Download PDF Messung der Kundenzufriedenheit](#)

See Also



[PDF] Physedgames Another 50: Even More Quality Primary Physical Education Games with Simple Ready-To-Use Instructions

Access the hyperlink listed below to get "Physedgames Another 50: Even More Quality Primary Physical Education Games with Simple Ready-To-Use Instructions" document.

[Read Book »](#)



[PDF] 13 Things Rich People Won t Tell You: 325+ Tried-And-True Secrets to Building Your Fortune No Matter What Your Salary (Hardback)

Access the hyperlink listed below to get "13 Things Rich People Won t Tell You: 325+ Tried-And-True Secrets to Building Your Fortune No MatterWhatYourSalary (Hardback)" document.

[Read Book »](#)



[PDF] Games with Books : 28 of the Best Childrens Books and How to Use Them to Help Your Child Learn - From Preschool to Third Grade

Access the hyperlink listed below to get "Games with Books : 28 of the Best Childrens Books and How to Use Them to Help Your Child Learn - From Preschool to Third Grade" document.

[Read Book »](#)



[PDF] Index to the Classified Subject Catalogue of the Buffalo Library; The Whole System Being Adopted from the Classification and Subject Index of Mr. Melvil Dewey, with Some Modifications .

Access the hyperlink listed below to get "Index to the Classified Subject Catalogue of the Buffalo Library; The Whole System Being Adopted from the Classification and Subject Index of Mr. Melvil Dewey, with Some Modifications ." document.

[Read Book »](#)



[PDF] The Mystery of God s Evidence They Don t Want You to Know of

Access the hyperlink listed below to get "The Mystery of God s Evidence They Don t Want You to Know of" document.

[Read Book »](#)



[PDF] You Shouldn't Have to Say Goodbye: It's Hard Losing the Person You Love the Most

Access the hyperlink listed below to get "You Shouldn't Have to Say Goodbye: It's Hard Losing the Person You Love the Most" document.

[Read Book »](#)