



Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition)

Tim Clausen, Bradley Garcia

Download now

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

Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition)

Tim Clausen, Bradley Garcia

Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition)

Tim Clausen, Bradley Garcia
Studienarbeit aus dem Jahr 2008 im Fachbereich BWL - Personal und Organisation, Note: 1,7, Schumpeter Business School of Economics Wuppertal (Schumpeter Business School of Economics Wuppertal),

Veranstaltung: Personal und Organisation, 32 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract:

Diese Projektarbeit hat zwei Konzepte, zum einen das Organizational Commitment (OC) und zum anderen die Kundenbindung (KB), zum Gegenstand. Im Vordergrund steht dabei die Wechselwirkung zwischen den beiden Konzepten bei

Dienstleistungsunternehmen, da bei Dienstleistungen (DL) die Interaktion zwischen den Angestellten und den Kunden von zentraler Bedeutung für den ökonomischen Erfolg des Unternehmens sein kann.

Zu Beginn sollen die beiden grundlegenden Konzepte, OC und KB, erläutert und definiert werden, um ein begriffliches Fundament für die anschließende Analyse der Wechselwirkungen zwischen OC und KB zu schaffen. Dabei wird das OC zunächst von anderen Begriffen, wie u.a. der Identifikation, abgegrenzt und der Aufbau von OC anhand des Modells von Meyer/Herscovitch (2001) näher beschrieben. Danach wird auf die Wahrscheinlichkeit bestimmter Verhaltensweisen bei gebundenen Mitarbeitern einer Organisation eingegangen. Nach einer genauen Erklärung des OC-Konzepts wird das zweite Grundkonzept, die KB, konkretisiert. Mit Hilfe der von Homburg/Bruhn (2000) konstruierten Wirkungskette der KB wird das Konzept von anderen Begriffen, wie u.a. der Kundenloyalität, unterschieden. Darauf folgend soll die oben erwähnte Interaktion als ein möglicher Ansatzpunkt zur Verbesserung der KB untersucht werden.

Im Hauptteil erfolgt eine Verknüpfung von OC und KB. Es wird zunächst verdeutlicht, welche Auswirkungen auf die Motivation und auf die Arbeitszufriedenheit

Maßnahmen zur Steigerung des OC bei den Mitarbeitern haben können. Danach wird aufgezeigt, wie durch eine kundenorientierte Planung und Organisation sowie durch ein durchdachtes Beschwerdemanagement die Bindung des Kunden verstärkt werden kann. Die Fokussierung auf die Interaktion zwischen den Mitarbeitern und den Kunden soll letztendlich verdeutlichen, dass beide Konzepte in Wechselwirkung zueinander stehen und Unternehmen den Erstkontakt mit dem Kunden optimieren sollten, um eine solide Basis für eine lang anhaltende Kundenbeziehung aufbauen zu können, die langfristig den ökonomischen Erfolg determiniert.

In der Schlussbetrachtung erfolgt eine kritische Auseinandersetzung mit dem Konzept der KB und es wird genauer auf das Prinzipal/Agenten-Problem eingegangen, welches von grundlegender Bedeutung bei DL-Unternehmen ist, bei denen Mitarbeiter in direktem Kontakt mit Kunden stehen.

[...]

 [**Download** Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselw ...pdf](#)

 [**Read Online** Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechse ...pdf](#)

Download and Read Free Online Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) Tim Clausen, Bradley Garcia

From reader reviews:

Bernard Woodley:

The book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) give you a sense of feeling enjoy for your spare time. You should use to make your capable considerably more increase. Book can for being your best friend when you getting tension or having big problem along with your subject. If you can make examining a book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) for being your habit, you can get considerably more advantages, like add your current capable, increase your knowledge about several or all subjects. You are able to know everything if you like start and read a e-book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition). Kinds of book are a lot of. It means that, science reserve or encyclopedia or other folks. So , how do you think about this reserve?

Herb Baker:

The book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) can give more knowledge and also the precise product information about everything you want. So why must we leave a good thing like a book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition)? Several of you have a different opinion about reserve. But one aim which book can give many information for us. It is absolutely appropriate. Right now, try to closer with your book. Knowledge or details that you take for that, you can give for each other; it is possible to share all of these. Book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) has simple shape however you know: it has great and massive function for you. You can seem the enormous world by open and read a book. So it is very wonderful.

Alberto Benson:

Don't be worry when you are afraid that this book will certainly filled the space in your house, you will get it in e-book technique, more simple and reachable. This particular Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) can give you a lot of pals because by you checking out this one book you have point that they don't and make a person more like an interesting person. This kind of book can be one of a step for you to get success. This e-book offer you information that possibly your friend doesn't learn, by knowing more than other make you to be great men and women. So , why hesitate? Let us have Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition).

Sherrie Beardsley:

A lot of publication has printed but it is different. You can get it by web on social media. You can choose the most beneficial book for you, science, comedy, novel, or whatever by means of searching from it. It is referred to as of book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition). Contain your knowledge by it. Without leaving behind the printed book, it could add your knowledge and make you actually happier to read. It is most crucial that, you must aware about reserve. It can bring you from one location to other place.

**Download and Read Online Commitment und Kundenbindung:
Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment
und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) Tim
Clausen, Bradley Garcia #VUDW6E74HXS**

Read Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) by Tim Clausen, Bradley Garcia for online ebook

Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) by Tim Clausen, Bradley Garcia 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 Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) by Tim Clausen, Bradley Garcia books to read online.

Online Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) by Tim Clausen, Bradley Garcia ebook PDF download

Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) by Tim Clausen, Bradley Garcia Doc

Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) by Tim Clausen, Bradley Garcia Mobipocket

Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) by Tim Clausen, Bradley Garcia EPub