

[Read now] Dienstleistungsmanagement Jahrbuch 2000: Kundenbeziehungen im Dienstleistungsbereich

Dienstleistungsmanagement Jahrbuch 2000: Kundenbeziehungen im Dienstleistungsbereich

Von Dr. Th. Gabler Verlag
audiobook / *ebooks / Download PDF / ePub / DOC



 Download

 Read Online

Produktinformation -Verkaufsrank: #2135069 in BcherVerffentlicht am: 2000-02-25Abmessungen: .0 x .0b x .0l, .0 Pfund Einband: Gebundene Ausgabe629 Seiten | File size: 21.Mb

Von Dr. Th. Gabler Verlag : Dienstleistungsmanagement Jahrbuch 2000: Kundenbeziehungen im Dienstleistungsbereich before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Dienstleistungsmanagement Jahrbuch 2000: Kundenbeziehungen im Dienstleistungsbereich:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen1 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Kundenzufriedenheit, Kundenbindung bie DienstleistungenVon Ein KundeDieses Buch ist enthlt eine Vielzahl

unabhängiger Beiträge zu den Themen Kundenzufriedenheit, Kundenbindung in Relation zu Dienstleistungsqualität, Innovation und anderen Aspekten. Sehr interessante jedoch auch sehr spezielle Einzelthemen, die hauptsächlich in Richtung konsumtive Dienstleistungen gehen. Wenige Berichte (nur 1) über investive Dienstleistungen. Insgesamt sehr anspruchsvoll und wissenschaftlich. 0 von 0 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Vielseitige und wissenschaftliche Betrachtung. Von Ein Kunde Das Buch bietet eine vielseitige und wissenschaftliche Betrachtung des Themas Dienstleistungsmanagement. Durch die Miteinbeziehung des CRM ist es orientiert es sich auch an aktuellen Themen. Interessant und informativ sind die nach Kategorien geordneten Buchempfehlungen und auch die Verweise auf Forschungseinrichtungen zum Thema des Buches. Insgesamt sehr zu empfehlen.

Pressestimmen "Leser aus Forschung und Praxis, die sich mit Fragen des Dienstleistungsmanagements beschäftigen wollen, erhalten in diesem Buch einen sehr guten Überblick über aktuell diskutierte Themen und können zudem mithilfe des Service-Teils an weiterführende Informationen gelangen." (Thexis, 4/2000) Werbetext State of the Art mit Service-Teil Kurzbeschreibung Dieses Jahrbuch zum Dienstleistungsmanagement, das von nun an periodisch erscheint, deckt den Bedarf an dienstleistungsorientiertem Managementwissen, indem es den State of the Art in der Forschung und innovative Managementansätze der Praxis bietet. Namhafte Autoren nehmen zu folgenden grundlegenden Fragen Stellung: Was macht Dienstleistungskunden loyal? Wie lassen sich Beziehungen zu Dienstleistungskunden beeinflussen? Wie lässt sich der ökonomische Wert von Kundenbeziehungen errechnen? Neben den Forschungsbeiträgen beinhaltet das Jahrbuch einen umfangreichen Service-Teil mit Literaturangaben, Adressen, Datenbanken, Websites, Forschungsstellen u.a.m.