



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:

Gregory Throop:

What do you think of book? It is just for students because they are still students or the item for all people in the world, what best subject for that? Just simply you can be answered for that problem above. Every person has several personality and hobby for every single other. Don't to be compelled someone or something that they don't desire do that. You must know how great along with important the book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition). All type of book are you able to see on many sources. You can look for the internet resources or other social media.

Samuel Brown:

This Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) book is not really ordinary book, you have after that it the world is in your hands. The benefit you receive by reading this book is definitely information inside this e-book incredible fresh, you will get details which is getting deeper a person read a lot of information you will get. This Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) without we know teach the one who studying it become critical in thinking and analyzing. Don't possibly be worry Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) can bring once you are and not make your handbag space or bookshelves' become full because you can have it in your lovely laptop even cellphone. This Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) having fine arrangement in word as well as layout, so you will not experience uninterested in reading.

Enrique Boggs:

The book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) will bring one to the new experience of reading some sort of book. The author style to elucidate the idea is very unique. In the event you try to find new book to see, this book very suited to you. The book Commitment und Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) is much recommended to you you just read. You can also get the e-book from the official web site, so you can more readily to read the book.

Heather Garcia:

It is possible to spend your free time you just read this book this e-book. This Commitment und

Kundenbindung: Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) is simple bringing you can read it in the playground, in the beach, train in addition to soon. If you did not have got much space to bring the actual printed book, you can buy often the e-book. It is make you better to read it. You can save the actual book in your smart phone. Consequently there are a lot of benefits that you will get when one buys this book.

**Download and Read Online Commitment und Kundenbindung:
Analyse der Wechselwirkung zwischen Organizational Commitment
und Kundenbindung bei Dienstleistern (German Edition) Tim
Clausen, Bradley Garcia #YWE3M5DZKBX**

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