

1. Record Nr.	UNINA9910483678903321
Autore	Becker Roman
Titolo	Das Fan-Prinzip : Mit emotionaler Kundenbindung Unternehmen erfolgreich steuern // von Roman Becker, Gregor Daschmann
Pubbl/distr/stampa	Wiesbaden : , : Springer Fachmedien Wiesbaden : , : Imprint : Springer Gabler, , 2016
ISBN	3-658-12203-X
Edizione	[2nd ed. 2016.]
Descrizione fisica	1 online resource (234 p.)
Disciplina	650
Soggetti	Marketing Sales management Management Sales/Distribution
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Description based upon print version of record.
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references at the end of each chapters.
Nota di contenuto	Was sind Fan-Kunden und was bedeutet Emotionale Kundenbindung? -- Der Fan-Indikator -- Der Wert des Fan-Kunden als Wertschöpfungspartner und Botschafter -- Die Fan-Quote als KPI -- Das Fan-Portfolio zur Segmentierung der gesamten Kundenlandschaft -- Best Practice: Der Fanfocus Deutschland mit den Kundenbindungswerten von mehr als 250 deutschen Unternehmen aus 30 Branchen -- Besonderheiten bestimmter Key-Branchen -- Das Fan-Prinzip: Ein Management-Steuerungsmodell zur Steigerung der Emotionalen Kundenbindung -- Begründete Beispiele für Tops und Flops aus der Empirie -- Orchestrierung und Fokussierung als zentrale strategische Konzepte -- Das Fan-Konzept: Ausführliche Praxistipps für die Umsetzung.
Sommario/riassunto	Wie Sie Ihre Kunden zu leidenschaftlichen Unternehmensfans machen, zeigen Roman Becker und Gregor Daschmann eindrucksvoll in diesem Buch. Denn im Gegensatz zu zufriedenen Kunden sind Fan-Kunden emotional an Ihr Unternehmen gebunden und tragen maßgeblich zum nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg bei – sowohl als direkte Käufer als auch als aktive Botschafter. Die Autoren erläutern, warum ein komplettes Umdenken im Kundenbeziehungsmanagement und eine Abkehr von den gewohnten Steuerungsgrößen erforderlich sind und

warum Kundenzufriedenheit alleine nicht mehr ausreicht. Basierend auf Interviews mit mehr als 100.000 Kunden vermitteln sie direkt nachvollziehbar, was Fan-Kunden ausmacht, warum sie so viel wert sind, wie man emotionale Kundenbindung messen kann – und vor allem: wie man sie steuert und steigert! Ein Muss für alle Wirtschaftsentscheider, die ihr Unternehmen noch erfolgreicher machen wollen. Besuchen Sie die Website zum Buch: [www.fan-prinzip.de](http://www.fan-prinzip.de) Der Inhalt - Was sind Fan-Kunden und was bedeutet emotionale Kundenbindung? - Der Wert des Fan-Kunden als Wertschöpfungspartner und Botschafter - Best Practices und anschauliche Beispiele für Tops und Flops aus der Empirie - Das Fan-Konzept mit ausführlichen Praxistipps für die Umsetzung Die Autoren Roman Becker ist Gründer und Geschäftsführer des Marktforschungs- und Beratungsunternehmens forum! Mainz. Gregor Daschmann ist Professor für Kommunikationswissenschaft am Institut für Publizistik der Johannes Gutenberg-Universität Mainz.

---