

1. Record Nr.	UNINA9910765615803321
Autore	Bruhn Manfred
Titolo	Konsumentenzufriedenheit und Beschwerden
Pubbl/distr/stampa	Bern, : Peter Lang International Academic Publishers, 2018
ISBN	9783820457124
Descrizione fisica	1 online resource (233)
Soggetti	Economic theory & philosophy Market research
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	Ausgangspunkt des Marketing sind die Probleme, Wünsche und Bedürfnisse der Konsumenten. Es sind jedoch kaum Informationen über die Zufriedenheit der Konsumenten und die wahrgenommenen Probleme nach einer Kaufentscheidung verfügbar. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen die Ergebnisse einer empirischen Untersuchung, die die Beschwerdeführung sowie die (Un-) Zufriedenheit von Konsumenten auf der Basis konkreter Kundenprobleme anhand der Bereiche Fernsehgeräte und Autoreparaturen analysiert. Die Untersuchungsergebnisse verdeutlichen, dass Informationen über das Beschwerdeverhalten und die Konsumentenzufriedenheit wertvolle Ansatzpunkte zur Verbesserung von Marketingentscheidungen aufzeigen.