

1. Record Nr.	UNINA9910765866003321
Autore	Meffert H
Titolo	Kundendienst-Management
Pubbl/distr/stampa	Bern, : Peter Lang International Academic Publishers, 2018
ISBN	9783820457643
Descrizione fisica	1 online resource (319)
Altri autori (Persone)	MeffertHeribert
Disciplina	658.8 s 658.8/12
Soggetti	Economic theory & philosophy Distribution & warehousing management
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di contenuto	Der Kundendienst als Marketinginstrument / von Heribert Meffert -- Prognoseinformationen für kundendienstpolitische Entscheidungen / von Luling Lo -- Die Gestaltung des Leistungsmix im marktorientierten Kundendienst / von Arnold Schonrock -- Preis- und Kon[t]rahierungspolitik im Kundendienst unter besonderer Berücksichtigung von Wartungs- oder Call-Service / von Jürgen Wegwart -- Organisation und Steuerung des technischen Kundendienstes / von Karl-Heinz Fussbahn -- Das Optimierungsproblem im Kundendienst / von Peter Hammann -- Interdependenzen und Koordination zwischen Marketing und Kundendienst / von Heribert Meffert -- Kundenzufriedenheit und Beschwerdeverhalten als Herausforderung an den Kundendienst / von Manfred Bruhn -- Rechtliche Aspekte der Kundendienstpolitik / von Dieter Ahlert und Hans-Joachim Flocke -- Zukunftaspekte des Kundendienstes.
Sommario/riassunto	Die Entwicklung des Kundendienstes zu einem bedeutenden Instrument der Marketingpolitik ist vor dem Hintergrund gesättigter Märkte, differenzierter Kundenbedürfnisse und verstärktem Konkurrenzdruck zu sehen. Das Angebot an Kundendienstleistungen ist zu einem wesentlichen Kaufentscheidungsfaktor geworden. Die erheblichen Koordinationserfordernisse kundendienstpolitischer Entscheidungen im Rahmen des gesamten Marketingmix legen es nahe, von einem Kundendienst-Management zu sprechen. Der Sammelband umfasst

neun Beiträge kompetenter Praktiker und Wissenschaftler zu zentralen Problembereichen der Kundendienstpolitik. Es handelt sich dabei um die Ergebnisse eines Workshops über Kundendienst-Management an der Universität Münster.
