

1. Record Nr.	UNINA9910765870503321
Autore	Siefke Andreas
Titolo	Zufriedenheit mit Dienstleistungen
Pubbl/distr/stampa	Bern, : Peter Lang International Academic Publishers, 2018
ISBN	9783631328859
Descrizione fisica	1 online resource (303)
Soggetti	Market research Transport industries
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	<p>Sowohl in der Wissenschaft als auch in der Unternehmenspraxis wird Kundenzufriedenheit vornehmlich als ein Nachkaufphänomen charakterisiert. Eine solche Auffassung von Kundenzufriedenheit greift jedoch insbesondere im Dienstleistungsbereich zu kurz. So bedingt der Prozeßcharakter des Dienstleistungskonsums, daß die Zufriedenheit von Kunden aus der Beurteilung zeitlich aufeinanderfolgender Teilerlebnisse entsteht. Vor diesem Hintergrund wird in der Arbeit ein prozeßorientierter Ansatz zur Operationalisierung und Erklärung der Kundenzufriedenheit mit Dienstleistungen entwickelt. Dabei werden insbesondere der Episodencharakter des Dienstleistungskonsums und die damit einhergehende Dynamik der Zufriedenheitsbildung berücksichtigt. Das theoriegestützte Konzept erfährt zudem eine fundierte empirische Überprüfung auf der Basis einer Befragung von 603 Fahrgästen der Deutschen Bahn AG im innerdeutschen Personenfernverkehr.</p>