



## Erlauben Die Ergebnisse Der Kundenzufriedenheitsanalyse Rückschlüsse Auf Die Innovationskraft Eines Unternehmens?

By Andrea Mader

Grin Verlag. Paperback. Condition: New. 110 pages. Dimensions: 10.4in. x 7.4in. x 0.2in. Diplomarbeit, die am 12. 10. 2003 erfolgreich an einer Wirtschaftsuniversität in Österreich im Fachbereich Betriebswirtschaft eingereicht wurde. Zusammenfassung: Das Untersuchungsziel dieser Diplomarbeit war, die Aussagekraft von Kundenzufriedenheitsanalysen in Bezug auf Innovationen zu untersuchen. Die Innovationsaspekte wurden qualitativ erforscht, wobei zwei Methoden zum Einsatz kamen: Experten-Interviews mit Vertriebspartnern von Cisco, zusätzliche Interviews mit Service Providern und der ISPA sowie die Ergebnisse einer Zufriedenheitsbefragung von Endbenutzern. Dabei sollte umfassend dargestellt werden wie Unternehmen durch das Konzept der Kundenzufriedenheit ihren Konkurrenten in ihren Bemühungen zuvorkommen, dem Markt optimierten Kundennutzen anzubieten. Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse wurden dahingehend untersucht ob diese Innovationen auslösen können. Ohne die Untersuchungsergebnisse vorweg zu nehmen kann zusammenfassend bestätigt werden, dass das Innovationspotential eine Schlüsselposition in der Prozessbetrachtung für die Erbringung von Dienstleistungen einnimmt. Aus Kundensicht verbessert die Innovationsfähigkeit des Unternehmens, neben dem Entgegenkommen, der Zuverlässigkeit und der Souveränität Vertrauen zu erwecken, die Kundenzufriedenheit. Inhaltsverzeichnis: 1. EINLEITUNG 4 2. HYPOTHESE DER UNTERSUCHUNG 6 3. DIE GRUNDIDEE DER KUNDENORIENTIERTEN PRODUKTGESTALTUNG 8 4. DIE KONZEPTE ZUR ERFASSUNG VON KUNDENZUFRIEDENHEIT 10 5. 1. 1. METHODENBEREICH DER KUNDENZUFRIEDENHEIT 13 6. 1. 2. INHALTLICHE DIMENSIONEN DER KUNDENZUFRIEDENHEIT 14 7. 2. ZIELE DER KUNDENZUFRIEDENHEIT 15 8. 2. 1. SICHERSTELLUNG DES LEISTUNGSANGEBOTS 16 9. 2. 1. 1. KUNDENZUFRIEDENHEIT UND PRODUKTENTWICKLUNG 16 10. 2. 1. 2. ...



READ ONLINE  
[ 8.46 MB ]

### Reviews

*The very best publication i at any time read through. I actually have go through and i am confident that i am going to planning to read through once more once more down the road. I found out this ebook from my i and dad advised this publication to learn.*

-- **Emie Wuckert**

*Absolutely among the best publication I have got at any time go through. It really is written in straightforward phrases rather than hard to understand. Its been designed in an extremely straightforward way which is just soon after i finished reading this publication through which basically modified me, alter the way i believe.*

-- **Mrs. Velda Tremblay**