

# Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse



Filesize: 2.5 MB

## **Reviews**

*Comprehensive guideline! Its such a good read through. It is actually writter in basic words and not confusing. I am just easily could possibly get a enjoyment of reading a composed book.*

**(Lonzo Wilderman)**

## AUSWIRKUNGEN DER MITARBEITERZUFRIEDENHEIT AUF DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT IM DIENSTL: THEORETISCHE GRUNDLAGEN UND EMPIRISCHE ERGEBNISSE



CT Salzwasser-Verlag GmbH & Company. KG, 2013. Taschenbuch. Book Condition: Neu. Neu Neuware; original eingeschweisst; Rechnung mit MwSt.; new item, still sealed; - Seit geraumer Zeit wird gerade Dienstleistungsunternehmen unterstellt, dass es einen engen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Mitarbeiter einerseits und der Zufriedenheit der Kunden andererseits gibt. Die entsprechenden theoretischen Überlegungen sind auch durchaus plausibel und haben während der letzten Jahre bei Dienstleistern der unterschiedlichsten Branchen dazu geführt, dass nach der Kundenzufriedenheit auch und gerade der Mitarbeiterzufriedenheit deutlich größere Bedeutung beigemessen wird als in der Vergangenheit. Eines der jüngsten Beispiele hierfür ist der Bankensektor, der in seinem Bemühen um die Wiedergewinnung des Vertrauens der Kunden auch der Mitarbeiterzufriedenheit - als einem Faktor der Kundenorientierung - mehr Beachtung schenkt. Umso erstaunlicher ist es, dass bis dato vergleichsweise wenige Studien existieren, die empirisch überprüfen, ob und wie stark denn tatsächlich die Zusammenhänge zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit sind. Dessen ungeachtet hat der Autor nicht nur ein Konzept entwickelt, dass für die Messung des Zusammenhangs geeignet ist, sondern konnte dieses dank der Bereitschaft von zwei Unternehmen aus dem Fitnesssektor auch einsetzen - und zumindest für diese Unternehmen in dieser Branche die unterstellten Zusammenhänge zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit belegen. Aus dieser Erkenntnis heraus ergibt sich gegebenenfalls die Konsequenz, das von dem Autor präsentierte Konzept für den Mitarbeiterbereich gemäß dem Ansatz der internen Kundenbeziehungen zu differenzieren. So können derartige Untersuchungen dazu beitragen, die mit im Zuge dieses Buches belegten Zusammenhänge zwischen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu validieren. 136 pp. Deutsch.

-  [Read Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse Online](#)
-  [Download PDF Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse](#)

## Related Books

**Studyguide for Elementary Algebra for College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780131994577**

2009. Softcover. Book Condition: New. 7th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Read ePub »](#)

**Studyguide for Elementary Algebra Early Graphing for College Students by Allen R. Angel, Richard Semmler, Aimee Calhoun, Donna R. Petrie ISBN: 9780136134169**

2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Read ePub »](#)

**Studyguide for Elementary Algebra For College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780321868060**

2014. Softcover. Book Condition: New. 9th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Read ePub »](#)

**Studyguide for Elementary and Intermediate Algebra for College Students by Allen R. Angel, Richard Semmler, Aimee Calhoun ISBN: 9780132337229**

2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Read ePub »](#)

**Studyguide for Elementary and Intermediate Algebra for College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780132334167**

2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Read ePub »](#)

**Studyguide for Introduction to Early Childhood Education: Preschool Through Primary Grades by Jo Ann Brewer ISBN: 9780205491452**

2011. Softcover. Book Condition: New. 6th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,

[Save Document »](#)

**The Ultimate Healthy Snack List Including Healthy Snacks for Adults Healthy Snacks for Kids: Discover Over 130 Healthy Snack Recipes - Fruit Snacks, Vegetable Snacks, Healthy Snacks for Weight Loss, Healthy Smoothies, Quick Healthy Snacks, Fat Burning F (**

Createspace, United States, 2011. Paperback. Book Condition: New. 239 x 165 mm. Language: English . Brand New Book \*\*\*\*\* Print on Demand \*\*\*\*\*.Please note: This Healthy Snacks cookbook kindle version has clickable Table of Contents.

[Save Document »](#)

**Genuine entrepreneurship education (secondary vocational schools teaching book) 9787040247916(Chinese Edition)**

paperback. Book Condition: New. Ship out in 2 business day, And Fast shipping, Free Tracking number will be provided after the shipment.Paperback. Pub Date :2008-08-01 Pages: 175 Publisher: Higher Education Basic information title: entrepreneurship education

[Save Document »](#)

**The Battle of Eastleigh, England U.S.N.A.F., 1918**

RareBooksClub. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 36 pages. Dimensions: 9.6in. x 7.3in. x 0.2in.This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can download a free scanned

[Save Document »](#)

**Busy Moms The Busy Moms Book of Preschool Activities by Jamie Kyle McGillian 2004 Hardcover**

Book Condition: Brand New. Book Condition: Brand New.

[Save Document »](#)