

Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen



Filesize: 1.45 MB

Reviews

A really wonderful book with perfect and lucid information. I actually have study and i am sure that i am going to gonna read through once more yet again in the future. I am pleased to explain how this is actually the finest ebook we have study inside my personal daily life and might be he finest book for at any time.

(Kristy Stroman)

ANSÄTZE ZUR MESSUNG DER QUALITÄT INDUSTRIELLER SERVICELEISTUNGEN



To get **Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen** eBook, please access the link below and save the document or get access to additional information which might be in conjunction with ANSÄTZE ZUR MESSUNG DER QUALITÄT INDUSTRIELLER SERVICELEISTUNGEN book.

GRIN Verlag Apr 2010, 2010. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 213x149x3 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neeware - Studienarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Industriebetriebslehre, Note: 1,3, Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Göttingen, Sprache: Deutsch, Abstract: In Zeiten verschärfter Konkurrenz, erhöhten Kostendrucks und zunehmender Marktsättigung ist es nicht nur wichtig, Neukunden zu gewinnen, sondern vor allem bestehende Kundenbeziehungen zu erhalten und zu pflegen. Aufgrund dieser Situation sind Unternehmen gezwungen, ihre Leistungen so zu gestalten, dass diese erfolgreich am Markt angeboten werden können. Die angebotene Servicequalität spielt im Zuge einer kunden- und marktorientierten Unternehmensführung eine entscheidende Rolle. Sie wird mehr und mehr zum Differenzierungsmerkmal, da sie ein Schlüsselfaktor der Kunden-zufriedenheit und Kundenbindung ist. Die Gründe hierfür liegen auf der Hand: Eine hohe Kundenzufriedenheit hat hauptsächlich die folgenden Konsequenzen: eine Erhöhung der Kundenbindung, eine Erhöhung des Umsatzes, der mit einer Geschäftsbeziehung erzielt wird, eine Verringerung der Marketing- und Vertriebskosten, die zur Erhaltung einer Geschäftsbeziehung notwendig sind, eine Verringerung der Preissensitivität der Kunden und eine Intensivierung der positiven Mund-zu-Mund-Propaganda. Angesichts dieser Rahmenbedingungen und Aussagen ist das Interesse von Unternehmen an einer umfassenden Messung der Servicequalität nach wie vor ungebrochen. Allerdings stehen dem großen Bedarf an Qualitätsinformationen bei industriellen Serviceleistungen besondere Messprobleme entgegen. Im Gegensatz zu Sachgütern, weisen Dienstleistungen spezifische Eigenschaften auf, welche bei der Messung der Servicequalität zu berücksichtigen sind. Um diese und andere Besonderheiten näher zu erläutern, bedarf es zunächst eines orientierenden Grundlagentextes über Definitionen, Zusammenhänge und Dimensionen der Servicequalität. Da es bis heute im Dienstleistungsbereich keine pauschale Vorgehensweise bei der Messung der Servicequalität gibt, soll zunächst ein Überblick der verschiedenen Messverfahren gegeben werden, des Weiteren sollen einige ausgewählte Ansätze zur Messung der Servicequalität näher dargestellt werden. Anschließend sollen mit der vorliegenden Arbeit, anhand eines praktischen Beispiels, multiattributive Messverfahren erläutert werden, sowie ein verwendbarer Fragebogen geschaffen werden....



[Read Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen Online](#)



[Download PDF Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen](#)



[Download ePub Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen](#)

Other eBooks

**[PDF] Psychologisches Testverfahren**

Click the web link listed below to get "Psychologisches Testverfahren" document.

[Save eBook](#)

»

**[PDF] Programming in D**

Click the web link listed below to get "Programming in D" document.

[Save eBook](#)

»

**[PDF] Memoirs of Robert Cary, Earl of Monmouth**

Click the web link listed below to get "Memoirs of Robert Cary, Earl of Monmouth" document.

[Save eBook](#)

»

**[PDF] Aeschylus**

Click the web link listed below to get "Aeschylus" document.

[Save eBook](#)

»

**[PDF] Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids**

Click the web link listed below to get "Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids" document.

[Save eBook](#)

»

**[PDF] Kindle Fire Tips And Tricks How To Unlock The True Power Inside Your Kindle Fire**

Click the web link listed below to get "Kindle Fire Tips And Tricks How To Unlock The True Power Inside Your Kindle Fire" document.

[Save eBook](#)

»



[PDF] Sport is Fun (Red B) NF

Follow the link beneath to read "Sport is Fun (Red B) NF" PDF document.

[Save Document](#)

»



[PDF] Genuine entrepreneurship education (secondary vocational schools teaching book) 9787040247916(Chinese Edition)

Follow the link beneath to read "Genuine entrepreneurship education (secondary vocational schools teaching book) 9787040247916(Chinese Edition)" PDF document.

[Save Document](#)

»



[PDF] Just So Stories

Follow the link beneath to read "Just So Stories" PDF document.

[Save Document](#)

»



[PDF] A Year Book for Primary Grades; Based on Froebel s Mother Plays

Follow the link beneath to read "A Year Book for Primary Grades; Based on Froebel s Mother Plays" PDF document.

[Save Document](#)

»



[PDF] By the Fire Volume 1

Follow the link beneath to read "By the Fire Volume 1" PDF document.

[Save Document](#)

»



[PDF] Fiendly Corners Series: Pizza Zombies - Book #2

Follow the link beneath to read "Fiendly Corners Series: Pizza Zombies - Book #2" PDF document.

[Save Document](#)

»