

Wissen, was Kunden wollen



Um Kundenzufriedenheit als Kernbestandteil einer nachhaltig erfolgreichen, kundenorientierten Unternehmensausrichtung zu entfalten sind differenzierte Kenntnisse über deren Ursachen und Auswirkungen erforderlich. Auch in der Theorie vielversprechende Steuerungsinstrumente sind nur dann nützlich, wenn ihr Einsatz aus einer fachkundig durchgeführten Kundenzufriedenheitsermittlung abgeleitet wird.

Von der Analyse bis zum Monitoring

Bert Niewerth und Hansgeorg Thiele vermitteln Ihnen detailliert und anschaulich das dabei entscheidende Gestaltungswissen.

- ▶ **Entstehung und Folgen** der Kunden(un)zufriedenheit aus betriebswirtschaftlicher Perspektive
- ▶ **Kundenzufriedenheitsermittlung:**
»Schritt-für-Schritt« zur professionellen Konzeption, Durchführung und Ergebnisanalyse
- ▶ **Management der Kundenzufriedenheit:**
Instrumente, Handlungsoptionen, Erfolgskontrolle

Praxishandbuch Kundenzufriedenheit

Grundlagen – Messverfahren –
Managementinstrumente

Von Bert Niewerth und Dr. Hansgeorg Thiele

2014, 355 Seiten, € (D) 39,95

ISBN 978-3-503-15612-2

Management und Wirtschaft Praxis, Band 80

Kostenfrei aus dem deutschen Festnetz
bestellen: 0800 25 00 850

Weitere Informationen:

 www.ESV.info/978-3-503-15612-2



Auch für hohe Ansprüche!

Kostenfrei aus dem deutschen Festnetz
bestellen: 0800 25 00 850

Bestellschein

Praxishandbuch Kundenzufriedenheit Grundlagen – Messverfahren – Managementinstrumente

Von Bert Niewerth und Dr. Hansgeorg Thiele

2014, 355 Seiten, € (D) 39,95, ISBN 978-3-503-15612-2

Management und Wirtschaft Praxis, Band 80

Ein fundiertes, gut verständliches Handbuch für Entscheidungsträger in **Geschäftsführung, Vertrieb, Marketing und Qualitätsmanagement**.

Die Autoren

Dipl. Bw. Bert Niewerth übernahm nach dem Studium der Betriebswirtschaft leitende Funktionen in Marketing / Vertrieb namhafter Industrieunternehmen der IT-Branche. Seit 1982 ist er Dozent sowie selbstständiger Berater in zahlreichen in- und ausländischen Projekten – mit Spezialisierung auf die Themen des ganzheitlichen Vertriebs- und Kundenmanagement, auf Konzeption und Einrichtung kundenorientierter Unternehmensstrukturen.

Dr. Ing. Hansgeorg Thiele war nach dem Studium der Bereiche Hüttenwesen/Qualitätsmanagement wissenschaftlicher Mitarbeiter des VDEh, im Anschluss in der Geschäftsführung der LVQ und Leiter von Forschungs- und Entwicklungsprojekten. Heute ist er Begutachter bei der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAKKS), Dozent sowie Berater in zahlreichen in- und ausländischen Projekten zu den Themen Kundenzufriedenheitsmanagement, kundenorientiertes Qualitäts- und Prozessmanagement.

Auch als eBook erhältlich: Profitieren Sie von schneller Navigation durch komplett verlinkte Inhalts- und Stichwortverzeichnisse.



www.ESV.info/978-3-503-15613-9

Firma / Institution

Name / Kd.-Nr.

Funktion

Straße / Postfach

PLZ / Ort

E-Mail

Der Erich Schmidt Verlag darf mich zu Werbezwecken per E-Mail über Angebote informieren: ja nein

Datum / Unterschrift

Fax (030) 25 00 85-275

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG
Genthiner Straße 30 G
10785 Berlin

Widerrufsrecht: Ihre Bestellung können Sie innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Ware bei Ihrer Buchhandlung oder beim Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Genthiner Str. 30 G, 10785 Berlin, Fax (030) 25 00 85-275, E-Mail: Vertrieb@ESVmedien.de schriftlich widerrufen (rechtzeitige Absendung genügt).

Wir erheben und verarbeiten Ihre Daten zur Durchführung des Vertrages, zur Pflege der laufenden Kundenbeziehung und um Sie über Fachinformationen aus dem Verlagsprogramm zu unterrichten. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen. Bitte senden Sie uns dazu Ihren schriftlichen Widerspruch per Post, Fax oder mit einer E-Mail an Service@ESVmedien.de.

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG · Rechtsform: Kommanditgesellschaft, Sitz Berlin · Amtsgericht Charlottenburg HR A 21375 · Persönlich haftende Gesellschafterin: ESV Verlagsführung GmbH, Sitz Berlin · Amtsgericht Charlottenburg HR B 27197 · Geschäftsführer: Dr. Joachim Schmidt