



Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition)

Carina Schäfer

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition)

Carina Schäfer

Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) Carina Schäfer

Studienarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,0, Fachhochschule Ludwigshafen am Rhein (Fachbereich II Marketing), Veranstaltung: Vertriebsmanagement und E-Commerce, 21 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Bedingt durch die fortschreitende Marktsättigung herrscht unter den Unternehmen ein zunehmender Kampf um Kunden. Dabei lässt sich nicht völlig verhindern, dass Kunden zur Konkurrenz abwandern. So hat sich der „Trend zu Kundenverlusten ... in den letzten Jahren verstärkt.“ Hinzu kommt, „dass es in der Regel fünf- bis siebenmal teurer ist, einen neuen Kunden zu finden statt einen bestehenden zu behalten“. Daher kommt der Gewinnung profitabler Kunden und vor allem deren langfristiger Bindung eine immer größere Bedeutung zu.

Das Ziel dieser Arbeit ist die Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) aufzuzeigen. Dabei werden zunächst der Begriff CRM definiert und dessen Elemente vorgestellt. Anschließend wird auf das Database-Marketing als Grundlage einer erfolgreichen Neukundengewinnung mit CRM eingegangen und der Prozess der Neukundengewinnung erläutert. Die Arbeit schließt mit einem kritischen Fazit ab.

In der Literatur finden sich unterschiedliche Definitionen von Customer Relationship Management (CRM). Hippner und Wilde definieren CRM als „kundenorientierte Unternehmensphilosophie, die mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologien versucht, auf lange Sicht profitable Kundenbeziehungen durch ganzheitliche und differenzierte Marketing-, Vertriebs- und Servicekonzepte aufzubauen und zu festigen.“

Hieraus wird deutlich, dass CRM in erster Linie auf die langfristige Bindung von Kunden abzielt. Dennoch ist CRM ebenso „eine optimale Plattform zur gezielten Kundenakquisition“, d. h. CRM erleichtert die Gewinnung profitabler Neukunden. Das Hauptziel von CRM ist demnach diese hochwertigen Neukunden zu identifizieren und zu gewinnen sowie profitable bestehende Kunden langfristig an das Unternehmen zu binden, um dadurch wirtschaftliche Vorteile zu generieren. So sieht Brandt in der langfristigen Kundenbindung hervorgerufen durch maximale Kundenzufriedenheit und -loyalität das Hauptziel des CRM. Als sekundäre Ziele nennt er die „Verbesserung des unternehmerischen Handelns und der Organisation“. Nach Rapp soll mit CRM zudem der Share of Wallet des einzelnen Kunden erhöht und die Kundenbeziehung unter ökonomischen Gesichtspunkten optimiert werden. Der Share of Wallet bezeichnet dabei den Anteil, „den ein Kunde von seinen Gesamtausgaben für einen bestimmten Bereich bei einem Anbieter ausgibt.“

 [Download Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Custom ...pdf](#)

 [Read Online Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Cust ...pdf](#)

Download and Read Free Online Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) Carina Schäfer

From reader reviews:

Charles Grove:

Information is provisions for those to get better life, information nowadays can get by anyone at everywhere. The information can be a expertise or any news even restricted. What people must be consider while those information which is inside former life are difficult to be find than now is taking seriously which one is acceptable to believe or which one the actual resource are convinced. If you have the unstable resource then you have it as your main information there will be huge disadvantage for you. All of those possibilities will not happen throughout you if you take Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) as your daily resource information.

Angela Jones:

The book untitled Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) is the guide that recommended to you to see. You can see the quality of the e-book content that will be shown to an individual. The language that article author use to explained their ideas are easily to understand. The article author was did a lot of research when write the book, to ensure the information that they share for you is absolutely accurate. You also will get the e-book of Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) from the publisher to make you much more enjoy free time.

Thomas Morgan:

The reason why? Because this Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) is an unordinary book that the inside of the guide waiting for you to snap it but latter it will surprise you with the secret it inside. Reading this book adjacent to it was fantastic author who write the book in such amazing way makes the content inside of easier to understand, entertaining means but still convey the meaning fully. So , it is good for you for not hesitating having this nowadays or you going to regret it. This book will give you a lot of rewards than the other book have got such as help improving your expertise and your critical thinking approach. So , still want to hold off having that book? If I had been you I will go to the guide store hurriedly.

Nancy Barry:

As a college student exactly feel bored to be able to reading. If their teacher asked them to go to the library or even make summary for some publication, they are complained. Just small students that has reading's internal or real their leisure activity. They just do what the trainer want, like asked to the library. They go to presently there but nothing reading very seriously. Any students feel that reading through is not important, boring in addition to can't see colorful pictures on there. Yeah, it is to be complicated. Book is very important in your case. As we know that on this period, many ways to get whatever we wish. Likewise word says, ways to reach Chinese's country. So , this Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer

Relationship Management (CRM) (German Edition) can make you experience more interested to read.

Download and Read Online Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) Carina Schäfer #XZBDNFPU59Y

Read Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) by Carina Schäfer for online ebook

Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) by Carina Schäfer Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) by Carina Schäfer books to read online.

Online Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) by Carina Schäfer ebook PDF download

Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) by Carina Schäfer Doc

Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) by Carina Schäfer Mobipocket

Bedeutung der Kundengewinnung im Rahmen des Customer Relationship Management (CRM) (German Edition) by Carina Schäfer EPub