


Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn
**Kundenorientierung**
Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)

394 Seiten

ISBN: 978-3-423-50950-3
EUR 17,90 [DE]
EUR 18,40 [AT]
ET 27. Mai 2016
Format : 12,4 x 19,1 cm

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn

# Kundenorientierung

## Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)

**Inhalt**

Die Kundenorientierung nimmt als Ziel vieler Unternehmen einen dominanten Stellenwert ein. Dies verdeutlicht nicht zuletzt die Intensität, mit der unter dem Schlagwort "Customer Relationship Management" (CRM) über die strategische Bedeutung der Ausrichtung sämtlicher Unternehmensaktivitäten an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden diskutiert wird. Dabei realisierten Unternehmen in den letzten Jahren zahlreiche CRM-Projekte, allerdings bis dato nur selten als integrative Gesamtkonzepte der Kundenorientierung.
Dieses Buch stellt in systematischer und kompakter Form die Zusammenhänge und die Elemente der Kundenorientierung dar:
- Qualitätsmanagement
- Servicemanagement
- Kundenbindungsmanagement
- Beschwerdemanagement
- Innovationsmanagement
- Kommunikationsmanagement
- Kundenwertmanagement

**Zielgruppe**

Für Führungskräfte, Mitarbeiter in Marketing und Vertrieb, Studierende der Betriebswirtschaft.

Autor*in

**Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn**

dtv Verlagsgesellschaft mbH & Co.KG
Tumblingerstraße 21
80337 München

dtv

**Autor*in Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Manfred Bruhn bei dtv**

- Kundenorientierung, Taschenbuch, ISBN: 978-3-423-50950-3

dtv Verlagsgesellschaft mbH & Co.KG
Tumblingerstraße 21
80337 München