

Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen



Filesize: 9.72 MB

Reviews

Absolutely essential study publication. Sure, it is enjoy, nonetheless an amazing and interesting literature. I realized this book from my dad and i suggested this pdf to find out.

(Justus Abbott)

ANSÄTZE ZUR MESSUNG DER QUALITÄT INDUSTRIELLER SERVICELEISTUNGEN

[DOWNLOAD](#)

GRIN Verlag Apr 2010, 2010. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 213x149x3 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - 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 Kundenzufriedenheit 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](#)

See Also



Psychologisches Testverfahren

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG,...

[Read PDF](#)

»



Programming in D

Ali Cehreli Dez 2015, 2015. Buch. Book Condition: Neu. 264x182x53 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - The main aim of this book is to teach D to readers...

[Read PDF](#)

»



Memoirs of Robert Cary, Earl of Monmouth

BiblioLife. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 142 pages. Dimensions: 8.0in. x 5.0in. x 0.3in. The Author of the Memoirs. The Memoirs here presented to the reader may be said to...

[Read PDF](#)

»



Aeschylus

BiblioLife. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 260 pages. Dimensions: 8.0in. x 5.0in. x 0.6in. This Translation of A eschylus, an entirely new one, is designed as an Appendix to my...

[Read PDF](#)

»



Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids

Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Item doesn't include CD/DVD.

[Read PDF](#)

»