

## Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse



Filesize: 2.63 MB

### **Reviews**

*This publication is definitely not simple to begin on studying but really exciting to read. It is actually rally fascinating throgh reading time. Your life span will be enhance when you complete looking at this publication.*  
*(Laurence Littell)*

## AUSWIRKUNGEN DER MITARBEITERZUFRIEDENHEIT AUF DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT IM DIENSTL: THEORETISCHE GRUNDLAGEN UND EMPIRISCHE ERGEBNISSE

[DOWNLOAD PDF](#)

CT Salzwasser-Verlag Gmbh & Company. KG, 2013. Taschenbuch. Book Condition: Neu. Neu Neuware; original eingeschweisst; Rechnung mit MwSt.; new item, still sealed; - Seit geraumer Zeit wird gerade Dienstleistungsunternehmen unterstellt, dass es einen engen Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Mitarbeiter einerseits und der Zufriedenheit der Kunden andererseits gibt. Die entsprechenden theoretischen Überlegungen sind auch durchaus plausibel und haben während der letzten Jahre bei Dienstleistern der unterschiedlichsten Branchen dazu geführt, dass nach der Kundenzufriedenheit auch und gerade der Mitarbeiterzufriedenheit deutlich größere Bedeutung beigemessen wird als in der Vergangenheit. Eines der jüngsten Beispiele hierfür ist der Bankensektor, der in seinem Bemühen um die Wiedergewinnung des Vertrauens der Kunden auch der Mitarbeiterzufriedenheit - als einem Faktor der Kundenorientierung - mehr Beachtung schenkt. Umso erstaunlicher ist es, dass bis dato vergleichsweise wenige Studien existieren, die empirisch überprüfen, ob und wie stark denn tatsächlich die Zusammenhänge zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit sind. Dessen ungeachtet hat der Autor nicht nur ein Konzept entwickelt, dass für die Messung des Zusammenhangs geeignet ist, sondern konnte dieses dank der Bereitschaft von zwei Unternehmen aus dem Fitnesssektor auch einsetzen - und zumindest für diese Unternehmen in dieser Branche die unterstellten Zusammenhänge zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit belegen. Aus dieser Erkenntnis heraus ergibt sich gegebenenfalls die Konsequenz, das von dem Autor präsentierte Konzept für den Mitarbeiterbereich gemäß dem Ansatz der internen Kundenbeziehungen zu differenzieren. So können derartige Untersuchungen dazu beitragen, die mit im Zuge dieses Buches belegten Zusammenhänge zwischen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu validieren. 136 pp. Deutsch.

[Read Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse Online](#)[Download PDF Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit im Dienstl: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse](#)

## Other PDFs



### 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,...

[Save Book](#)

»



### Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Peachpit Press, 2005. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Adobe InDesign is taking the publishing world by storm and...

[Save Book](#)

»



### Have You Locked the Castle Gate?

Addison-Wesley Professional. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Is your computer safe Could an intruder sneak in and steal...

[Save Book](#)

»



### The Java Tutorial (3rd Edition)

Pearson Education, 2001. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Praise for "The Java' Tutorial, Second Edition" includes: "This book...

[Save Book](#)

»



### 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...

[Save Book](#)

»

**A Kindergarten Manual for Jewish Religious Schools; Teacher s Text Book for Use in School and Home**

Rarebooksclub.com, United States, 2012. Paperback. Book Condition: New. 246 x 189 mm. Language: English . Brand New Book \*\*\*\*\* Print on Demand \*\*\*\*\*.This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can download

[Read eBook](#)

»

**Children s Handwriting Book of Alphabets and Numbers: Over 4,000 Tracing Units for the Beginning Writer**

Createspace, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 254 x 203 mm. Language: English . Brand New Book \*\*\*\*\* Print on Demand \*\*\*\*\*.The Children s Handwriting Book of Alphabets and Numbers provides extensive focus on

[Read eBook](#)

»

**Who am I in the Lives of Children? An Introduction to Early Childhood Education**

Pearson Education (US), United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 10th Revised edition. 254 x 201 mm. Language: English . Brand New Book. Note: This is the bound book only and does not include access

[Read eBook](#)

»

**Genuine book Oriental fertile new version of the famous primary school enrollment program: the intellectual development of pre-school Jiang(Chinese Edition)**

paperback. Book Condition: New. Ship out in 2 business day, And Fast shipping, Free Tracking number will be provided after the shipment.Paperback. Pub Date :2012-09-01 Pages: 160 Publisher: the Jiangxi University Press Welcome Salan. service

[Read eBook](#)

»

**Tax Practice (2nd edition five-year higher vocational education and the accounting profession teaching the book)(Chinese Edition)**

paperback. Book Condition: New. Ship out in 2 business day, And Fast shipping, Free Tracking number will be provided after the shipment.Pages Number: 282 Publisher: Higher Education Pub. Date :2009-01-01 version 2. This book is

[Read eBook](#)

»