


[DOWNLOAD](#)


Kundenorientierung Mit Hilfe Eines DV - Gestützten Beschwerdemanagements Im Filialeinzelhandel Der Wmf AG

By Michael Banzhaf

Diplom.de. Paperback. Condition: New. 76 pages. Dimensions: 8.3in. x 5.8in. x 0.2in. Diplomarbeit aus dem Jahr 1998 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1, 1, Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim, früher: Berufsakademie Heidenheim (Unbekannt), Sprache: Deutsch, Abstract: Inhaltsangabe: Gang der Untersuchung: Die Zielsetzung der vorliegenden Diplomarbeit ist die Verbesserung der Kundenorientierung durch ein DV-gestütztes Beschwerdemanagement im Filialeinzelhandel der WMF AG. Insbesondere soll untersucht werden, in wie weit es sinnvoll sein kann, im Bereich der Filialverwaltung für den Beschwerdemanagementprozeß DV-Unterstützung einzusetzen. Nach einem einführenden ersten Kapitel, in dem unter anderem die Bedeutung des Beschwerdemanagements dargestellt wird, ist das Beschwerdemanagement im modernen Marketing-Denken das Thema des zweiten Kapitels. Damit soll die theoretische Basis für die darauf folgenden praxisnahen Ausführungen geschaffen werden. Begriffsbestimmungen, Untersuchungen zum Beschwerdeverhalten und der Beschwerdemanagementprozeß bilden die Schwerpunkte. Mit einer Ist-Analyse werden im dritten Kapitel bestehende Strukturen des Beschwerdemanagements im WMF Filialwesen herausgestellt. Betrachtungsgegenstand sind der Organisationsaufbau, die Beschwerdekannäle, der Ablauf der Beschwerdebearbeitung und die Beschwerdehäufigkeit. Anhand der Ist-Analyse kommen erste Schwächen des bestehenden Systems zum Vorschein. Im vierten Kapitel wird auf verschiedene DV-gestützte Beschwerdemanagement-Systeme eingegangen. Für diesen Zweck erfolgt eine Zweiteilung des Kapitels. Der erste Teil untersucht die derzeit vorhandenen Systemressourcen der WMF AG hinsichtlich...



READ ONLINE

[3.55 MB]

Reviews

It is just one of the best publication. This can be for anyone who states that there was not a well worth reading through. Once you begin to read the book, it is extremely difficult to leave it before concluding.

-- **Tara Jerde**

It becomes an amazing book which I actually have at any time study. It is actually loaded with wisdom and knowledge. You won't sense monotony at any time of your respective time (that's what catalogues are for regarding should you request me).

-- **Rosina Schowalter V**

See Also



On Becoming Babywise: Book II Parenting Your Pre-Toddler 5 to 15 Months

Parent-Wise Solutions, 2001. Paperback. Book Condition: New. BRAND NEW, Perfect Shape, No Black Remainder Mark, Fast Shipping With Online Tracking, International Orders shipped Global Priority Air Mail, All orders handled with care and shipped promptly in secure packaging, we ship Mon-Sat and send...



Yearbook Volume 15

RareBooksClub. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 58 pages. Dimensions: 9.7in. x 7.4in. x 0.1in. This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can usually download a free scanned copy of the original book (without...



Viking Ships At Sunrise Magic Tree House, No. 15

Random House Books for Young Readers. Paperback. Book Condition: New. Sal Murdocca (illustrator). Paperback. 96 pages. Dimensions: 7.4in. x 4.9in. x 0.2in. Jack and Annie are ready for their next fantasy adventure in the bestselling middle-grade series the Magic Tree House! Beware of Vikings! warns...



Eighth grade - reading The Three Musketeers - 15 minutes to read the original ladder-planned

paperback. Book Condition: New. Ship out in 2 business day, And Fast shipping, Free Tracking number will be provided after the shipment. Pages Number: 124 Publisher: China Electric Power Press Pub. Date :2010-8-1. Contents: The first pass through the foundation of your business...



Babysitting Barney: Set 15

Pearson Education Limited. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, Babysitting Barney: Set 15, Jeanne Willis, This title is part of Phonics Bug - the first Phonics programme to bring together research-based teaching methods with 100% decodable books, CBeebies video, and an online...



Last to Die

Ballantine Books. Paperback. Book Condition: New. Mass Market Paperback. 512 pages. Dimensions: 7.4in. x 4.1in. x 1.2in. Rizzoli and Isles Hit series on TNT NEW YORK TIMES BESTSELLER One of the most versatile voices in thriller fiction today. The Providence Journal For the...