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

Filesize: 9.15 MB

Reviews

A superior quality ebook and also the font used was interesting to read through. This is for all who statte there was not a well worth reading. I discovered this publication from my dad and i encouraged this pdf to learn.
(Felix Lehner Jr.)

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

DOWNLOAD

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

Related eBooks

Studyguide for Elementary Algebra for College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780131994577
2009. Softcover. Book Condition: New. 7th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...
Save Document »

Studyguide for Elementary Algebra Early Graphing for College Students by Allen R. Angel, Richard Semmler, Aimee Calhoun, Donna R. Petrie ISBN: 9780136134169
2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...
Save Document »

Studyguide for Elementary Algebra For College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780321868060
2014. Softcover. Book Condition: New. 9th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...
Save Document »

Studyguide for Elementary and Intermediate Algebra for College Students by Allen R. Angel, Richard Semmler, Aimee Calhoun ISBN: 9780132337229
2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...
Save Document »

Studyguide for Elementary and Intermediate Algebra for College Students by Allen R. Angel ISBN: 9780132334167
2009. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...
Save Document »

Genuine entrepreneurship education (secondary vocational schools teaching book) 9787040247916(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 :2008-08-01 Pages: 175 Publisher: Higher Education Basic information title: entrepreneurship education

Download eBook »

Suite in E Major, Op. 63: Study Score

Petrucci Library Press, United States, 2013. Paperback. Book Condition: New. 244 x 170 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Composed originally in four movements during 1907-08, Foote dropped the Theme

Download eBook »

My Little Red Book of Stories & Pictures (New Testament)

Scripture Union Publishing. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, My Little Red Book of Stories & Pictures (New Testament), Maggie Barfield, All the activities in this book can be used to introduce children to a

Download eBook »

Variations on an Original Theme Enigma , Op. 36: Study Score

Petrucci Library Press, United States, 2013. Paperback. Book Condition: New. 246 x 189 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Dedicated to my friends pictured within, Elgar s orchestral showpiece started

Download eBook »

Studyguide for Preschool Appropriate Practices by Janice J. Beaty ISBN: 9781428304482

2011. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,

Download eBook »