

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber.....	V
------------------------------	---

## Teil 1: Grundlagen

*Kurt Matzler/ Heinz K. Stahl/ Hans H. Hinterhuber*

Die Customer-based View der Unternehmung .....	3
--	---

*Manfred Bruhn*

Das Konzept der kundenorientierten Unternehmensführung .....	33
--	----

*Frank Huber/Andreas Herrmann/Christine Braunstein*

Der Zusammenhang zwischen Produktqualität, Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg .....	69
--	----

*Heinz K. Stahl*

Kundenloyalität kritisch betrachtet .....	87
---	----

*Torsten Tomczak/Sven Reinecke/Sabine Reinecke*

Kundenpotentiale ausschöpfen – Gestaltungsansätze für Kundenbindung in verschiedenen Geschäftstypen .....	107
--	-----

*Michael Laker/Alexander Pohl/Denise Dahlhoff*

Kundenbindung auf neuen Märkten .....	133
---------------------------------------	-----

*Gernot Handlbauer/Birgit Renzl*

Kundenorientiertes Wissensmanagement .....	147
--	-----

*Sonja Grabner-Kräuter/Alexander Schwarz-Musch*

CRM – Grundlagen und Erfolgsfaktoren .....	177
--	-----

*Johann Füller/Hans Mühlbacher/Michael Bartl*

Beziehungsmanagement durch virtuelle Kundeneinbindung in den Innovationsprozess .....	197
--	-----

*Cornelius Herstatt*

Virtuelle Kundeneinbindung in den frühen Innovationsphasen.....	223
---	-----

## **Teil 2: Instrumente und Methoden**

*Heinz K. Stahl/Hans H. Hinterhuber/Stephan A. Friedrich von den Eichen/  
Kurt Matzler*

Kundenzufriedenheit und Kundenwert .....	247
--	-----

*Kurt Matzler/Franz Bailom*

Messung von Kundenzufriedenheit .....	267
---------------------------------------	-----

*Eva Thelen/Oliver Koll/Hans Mühlbacher*

Prozessorientiertes Management von Kundenzufriedenheit .....	299
--	-----

*Kurt Matzler/Elmar Sauerwein/Christian Stark*

Methoden zur Identifikation von Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren .....	319
--	-----

*Bernd Stauss*

Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung .....	345
---	-----

*Klaus J. Zink/Thomas Bäuerle/Urich Steimle*

Kundenorientierung und -zufriedenheit in Excellence-Konzepten .....	367
---	-----

*Stephan A. Butscher/Lars R. Müller*

Kundenbindung durch Kundenclubs.....	397
--------------------------------------	-----

*Andrea Hemetsberger/Johann Füller*

Qual der Wahl – Welche Methode führt zu kundenorientierten Innovationen?.....	413
---	-----

*Johann Füller/Gregor Jawecki/Michael Bartl*

Produkt- und Serviceentwicklung in Kooperation mit Online Communities.....	449
--	-----

*Stephan A. Friedrich von den Eichen/Hans H. Hinterhuber/Kurt Matzler/Heinz  
K. Stahl*

Durch Kooperation den Kundenwert steigern.....	469
--	-----

*Andreas Hinterhuber*

Pricing und Kundenzufriedenheit .....489

*Jerry Olson/Kristin Waltersdorff/James Forr/Olson Zaltman*

Incorporating Deep Customer Insights in the Innovation Process .....507

*Kohei Nishiyama/Susumu Ogawa*

Quantifying User Innovation in Consumer Goods .....529

### **Teil 3: Praktische Erfahrungen**

*Nikola Glusac*

Bonusprogramme – ein wirkungsvolles Kundenbindungsinstrument? .....557

*Franz Bailom/Markus Anschober/Kurt Matzler/Alexander Kausl*

Preis- und Innovationswettbewerb: Ergebnisse einer Führungskräftebefragung .....569

*Bernd Stauss/Frank Dornach/Christian Coenen*

Zufriedenheitsmanagement – Konzept und Realisierung .....587

*Heinrich Holland*

Kundenbindungsmanagement in der Automobilbranche .....605

*Martin Wieder*

Kundenbindungsinstrumente im Handel – Erfolgspotentiale und  
Umsetzungsvoraussetzungen .....621