

Analyse des CRM-Marktes unter besonderer Betrachtung der Customer Journey



Filesize: 2 MB

Reviews

It is one of the best publications. It is definitely simplistic but exciting in the 50% of the ebook. I am very happy to let you know that this is basically the greatest publication I have ever gone through within my own existence and could be the greatest PDF for ever.
(Dr. Anya McKenzie)

ANALYSE DES CRM-MARKTES UNTER BESONDERER BETRACHTUNG DER CUSTOMER JOURNEY

[DOWNLOAD](#)

GRIN Verlag GmbH Sep 2014, 2014. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 211x152x10 mm. This item is printed on demand - Print on Demand
Neuware - Projektarbeit aus dem Jahr 2014 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,3, Steinbeis-Hochschule Berlin (School of Management and Innovation), Sprache: Deutsch, Anmerkungen: Diese Projektarbeit ist Teil der Masterarbeit, Abstract: Langfristige Kundenbindung wird für die meisten Unternehmen immer wichtiger und stellt sich zunehmend als einer der relevantesten Faktoren für den nachhaltigen Unternehmenserfolg heraus. Auch eine beliebte Managementweisheit besagt: Es ist zehn Mal teurer, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten. Diese Erkenntnis führt dazu, dass das Beziehungsmarketing bzw. Relationship Marketing und dessen professionelle Umsetzung im Unternehmen weiter an Bedeutung gewinnen. So planen 86,7% der Unternehmen als eine der zukünftigen Schwerpunktmaßnahmen die Verbesserung der Kundenbeziehungen.¹ Beim Relationship Marketing wird versucht, die drei Rs Kundenaquisition (Recruiting), Kundenbindung (Retention) und Kundenrückgewinnung (Recovery) und die beidseitige Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen optimal zu planen, durchzuführen und zu messen.² Eine besondere Herausforderung des Relationship Marketing besteht darin, auf das Informations- und Kommunikationsbedürfnis jedes einzelnen Kunden einzugehen. Dabei wählt der Kunde seine Kundenkontaktpunkte (Customer Touchpoints) teilweise selbst aus und es kommt zu Kommunikationsrückkopplungen von Seiten des Kunden. Dies bedeutet eine höhere Komplexität und Vielschichtigkeit dieser Art des Marketings im Gegensatz zum traditionellen Transaktionsmarketing. Um das Relationship Marketing unter diesen Voraussetzungen effektiv und effizient bewerkstelligen zu können, ist eine Speicherung und Nutzung der umfangreichen Kundendaten, sowie aller relevanter Formen der Kundenrückkopplungen zwingend notwendig. Ohne ein passendes System und IT-Unterstützung ist diese Aufgabe für Unternehmen kaum zu gewährleisten. IT-Systeme, die hierfür genutzt werden, nennen sich Customer Relationship Management Systeme (CRM). Aufgrund der steigenden Bedeutung des Relationship Marketing in der Wirtschaft hat auch der Markt für CRM-Systeme in den letzten Jahren extrem an Dynamik gewonnen. Das starke...

[Read Analyse des CRM-Marktes unter besonderer Betrachtung der Customer Journey Online](#)[Download PDF Analyse des CRM-Marktes unter besonderer Betrachtung der Customer Journey](#)

Other Kindle Books



The Clever Detective Boxed Set (a Fairy Tale Romance): Stories 1, 2 and 3

Createspace, United States, 2012. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.After six years as a private investigator, Stacey Alexander has the strangest day...

[Save PDF »](#)



Dog Poems For Kids Rhyming Books For Children Dog Unicorn Jerks 2 in 1 Compilation Of Volume 1 3 Just Really Big Jerks Series

CreateSpace Independent Publishing Platform. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 96 pages. Dimensions: 9.0in. x 6.0in. x 0.2in.LIMITED-TIME SPECIAL: Special Bonus Inside! Thats right. . . For a limited time...

[Save PDF »](#)



Funny Poem Book For Kids - Cat Dog Humor Books Unicorn Humor Just Really Big Jerks Series - 3 in 1 Compilation Of Volume 1 2 3

CreateSpace Independent Publishing Platform. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 132 pages. Dimensions: 9.0in. x 6.0in. x 0.3in.LIMITED-TIME SPECIAL: Special Bonus Inside! Thats right. . . For a limited time...

[Save PDF »](#)



Dog Cat Poems For Kids Rhyming Books For Children Dog Unicorn Jerks 2 in 1 Compilation Of Volume 2 3 Just Really Big Jerk Series

CreateSpace Independent Publishing Platform. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 84 pages. Dimensions: 9.0in. x 6.0in. x 0.2in.LIMITED-TIME SPECIAL: Special Bonus Inside! Thats right. . . For a limited time...

[Save PDF »](#)



Texting 1, 2, 3

SIMON SCHUSTER, United States, 2013. Paperback. Book Condition: New. 192 x 128 mm. Language: English . Brand New Book. Sam and Michael realize just how much their words matter when they tackle an important story...

[Save PDF »](#)