



Beschwerdemanagement Im Bereich Der Deutschen Genossenschaftlichen Bankengruppe

By Marco Rauthe

Grin Verlag. Paperback. Condition: New. 78 pages. Dimensions: 8.2in. x 5.7in. x 0.4in. Diplomarbeit aus dem Jahr 2005 im Fachbereich BWL - Bank, Brse, Versicherung, Note: 1, 3, Universitt Kassel (Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie), 33 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Vor dem Hintergrund einer zunehmenden Wettbewerbsintensitt am Bankenmarkt stellt die Kundenbindung fr ein Kreditinstitut eine strategische Notwendigkeit dar. Ein stndig wachsendes Informationsangebot und ein erhhtes Servicebewusstsein der Bankkunden fhrt zu einer erhhten Vergleichbarkeit der angebotenen Dienstleistungen, wodurch die Qualitt der Bankleistungen und die Kundenzufriedenheit immer mehr zu Schlselfaktoren fr die langfristige Sicherung des Unternehmenserfolges werden. Fr die Zufriedenheit der Kunden ist der Umgang mit Beschwerden ein entscheidender Einflussfaktor. Durch immer komplexer werdende Dienstleistungen und nicht vermeidbare menschliche Schwchen kann es im tglichen Bankgeschaft gelegentlich zu Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunde und Bank kommen. Dabei gilt es, diesen Konflikt professionell zu lsen. Fr solche Flle hat ein Groteil der Volks- und Raiffeisenbanken bereits ein bankinternes Beschwerdemanagement eingefhrt, um die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und Kundenbindung zu erreichen. Es knnen sich jedoch auch mangels Einigung Flle ereignen, in denen die Vermittlung eines unabhngigen, neutralen Dritten erforderlich wird. Aus diesem Grund hat der BVR auf Wunsch seiner Mitgliedsbanken zum 02. April 2002 ein modernes, effizientes und kostengnstiges auergerichtliches...



READ ONLINE
[8.26 MB]

Reviews

This ebook can be worthy of a read, and much better than other. I have read and i am certain that i am going to planning to go through again once again in the future. You may like just how the writer compose this book.

-- Mr. Grant Stanton PhD

A whole new eBook with an all new standpoint. It is actually rally fascinating through reading through time period. You wont truly feel monotony at anytime of your own time (that's what catalogues are for relating to when you request me).

-- Claire Bartell