

## Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg



Filesize: 6.52 MB

### **Reviews**

*Merely no terms to spell out. We have read through and i also am confident that i will gonna read yet again again in the future. You will not sense monotony at anytime of your own time (that's what catalogs are for about should you question me).*  
*(Pasquale Larkin I)*

## KUNDEN- UND MITARBEITERZUFRIEDENHEIT: EINFLUSS VON FÜHRUNGSKRÄFTEN AUF DEN UNTERNEHMENSERFOLG



Bachelor & Master Publishing Sep 2012, 2012. Taschenbuch. Condition: Neu. Neuware - Für Unternehmen ist die Kundenzufriedenheit ein entscheidender Erfolgsfaktor. Durch zufriedene Kunden sichern Unternehmen ihre Existenz und ihren zukünftigen Geschäftserfolg. Dies bestätigt die zunehmende Popularität des Net Promotor Score (NPS). Der NPS ist eine Kennzahl, die die Kundenzufriedenheit abbildet, indem die Bereitschaft der Kunden zur Weiterempfehlung des Unternehmens gemessen wird. Die grundlegende Annahme des NPS ist, dass zufriedene Kunden neue Kunden von dem Unternehmen überzeugen und gleichzeitig selbst diesem Unternehmen und seinen Produkten treu bleiben. Unternehmen verwenden für die Sicherung und Steigerung der Kundenzufriedenheit beträchtliche Ressourcen, um Produkte, Dienstleistungen, Prozesse, etc. auf den Kunden auszurichten. Bei diesen Bestrebungen nimmt die Mitarbeiterzufriedenheit einen bedeutenden Stellenwert ein. So analysiert Ruth Stock-Homburger sehr anschaulich den großen Einfluss der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit. Als zentrale Erkenntnis [ ] konnte nachgewiesen werden, dass die Mitarbeiterzufriedenheit einen positiven Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat. (Stock-Homburg 2009). Die vorliegende Studie wird an diesem Punkt anknüpfen und die Ausstattung einer Führungskraft mit Instrumenten thematisieren, welche sie befähigen, auf die ihr unterstellten Mitarbeiter positiv einzuwirken. Insbesondere die Bewertung der Handlungsmöglichkeiten nach motivations- und effizienzorientierten Theorien und Modellen wird hierbei im Fokus stehen. Vordergründig ist die Frage zu beantworten, welche Möglichkeiten eine Führungskraft hat, Einfluss auf ihre Mitarbeiter zu nehmen, um angestrebte Ziele zu erreichen und gleichzeitig eine gedeihliche Unternehmenskultur zu pflegen. In diesem Zusammenhang sei erwähnt, dass diese Sammlung der Führungsinstrumente keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben kann. Eine Führungskraft führt jederzeit, ob mit bewussten, unbewussten oder unterlassenen Handlungen. So kann letztlich auch jede ihrer Handlungen als ein Führungsinstrument betrachtet werden. 92 pp. Deutsch.



[Read Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg Online](#)



[Download PDF Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg](#)

## Related Kindle Books



### Psychologisches Testverfahren

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG,...

[Read eBook](#)

»



### Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs

Peachpit Press, 2005. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Adobe InDesign is taking the publishing world by storm and...

[Read eBook](#)

»



### Have You Locked the Castle Gate?

Addison-Wesley Professional. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Is your computer safe Could an intruder sneak in and steal...

[Read eBook](#)

»



### The Java Tutorial (3rd Edition)

Pearson Education, 2001. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Praise for "The Java' Tutorial, Second Edition" includes: "This book...

[Read eBook](#)

»



### The TW treatment of hepatitis B road of hope(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 :2012-10-28 Pages: 119 Publisher: People's Medical racket Reading: All books are...

[Read eBook](#)

»