

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



Filesize: 8.62 MB

Reviews

These types of book is the greatest ebook readily available. I was able to comprehend every little thing using this published e pdf. I realized this pdf from my dad and i encouraged this publication to discover.
(Dr. Porter Mitchell)

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

[DOWNLOAD PDF](#)

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 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,...

[Download 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...

[Download 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...

[Download 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...

[Download eBook](#)

»



Programming in D

Ali Cehrelı Dez 2015, 2015. Buch. Book Condition: Neu. 264x182x53 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - The main aim of this book is to teach D to readers...

[Download eBook](#)

»



Oxford Reading Tree Read with Biff, Chip, and Kipper: Phonics: Level 2: I am Kipper (Hardback)

Oxford University Press, United Kingdom, 2011. Hardback. Book Condition: New. 172 x 144 mm. Language: English . Brand New Book. Read With Biff, Chip and Kipper is the UK s best-selling home reading series. It

[Read eBook](#)

»



Scherzo Capriccioso, Op.66 / B.131: Study Score

Petrucci Library Press, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 244 x 170 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.The Scherzo capriccioso was composed in the same period (1883-84) as

[Read eBook](#)

»



Children s Handwriting Book of Alphabets and Numbers: Over 4,000 Tracing Units for the Beginning Writer

Createspace, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 254 x 203 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.The Children s Handwriting Book of Alphabets and Numbers provides extensive focus on

[Read eBook](#)

»



Oxford Reading Tree Read with Biff, Chip and Kipper: Phonics: Level 2: A Yak at the Picnic (Hardback)

Oxford University Press, United Kingdom, 2014. Hardback. Book Condition: New. Mr. Nick Schon (illustrator). 177 x 148 mm. Language: English . Brand New Book. Read With Biff, Chip and Kipper is the UK s best-selling

[Read eBook](#)

»



Gypsy Breynton

Echo Library. Paperback. Book Condition: New. Paperback. 88 pages. Dimensions: 9.0in. x 6.0in. x 0.2in.Hon. Gypsy Breynton, Esq. , M. A. , D. D. , LL. D. , c. , c. Gypsy Breynton, R, R.

[Read eBook](#)

»