

Inhalt

<i>Amparo Galiñanes García/Carsten Rennhak</i> Kundenbindung	1
<i>Tobias Kesting/Carsten Rennhak</i> Kundenverständnis durch Marktsegmentierung	17
<i>Amparo Galiñanes García/Carsten Rennhak/Gerd Nufer</i> CRM: Ein entscheidendes Tool zur Kundenbindung	43
<i>Amparo Galiñanes García/Carsten Rennhak/Gerd Nufer</i> Erfolgsfaktor Datenqualität – die Abhängigkeit der CRM- Systeme vom Dateninput	57
<i>Gerd Nufer/Kornelius Prell/Carsten Rennhak</i> Operationalisierung und Messung von Kundenzufriedenheit	71
<i>Carsten Rennhak</i> Kundenbindungsstrategien für Banken	85
<i>Carsten Rennhak</i> Social Media – Servicekanal der Zukunft?	89
<i>Gerd Nufer/Daniel Kelm/Carsten Rennhak</i> Cross-Selling	95
<i>Gerd Nufer/Anton Kocher/Carsten Rennhak</i> Ingredient Branding	109
<i>Carsten Schulze/Gerd Nufer/Carsten Rennhak</i> Unternehmenskommunikation in regulierten Märkten	125
<i>Shireen Stengel/Carsten Rennhak</i> Management der Corporate Identity	141
Autoren	179