

Hansjörg Künzel  
(Hrsg.)

# Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Handbuch für Strategie und Umsetzung  
2., völlig überarbeitete und erweiterte Auflage 2012

4y Springer Gabler

# Inhalt

<b>Neue Medien</b> .....	1
Michael Radermacher	
<b>Psychologie</b> .....	15
Lutz von Rosenstiel und Peter Neumann	
<b>Gehirnforschung</b> .....	39
Hans-Georg Häusel	
<b>Kundenbindungskonzepte</b> .....	53
Bernhard Brugger	
<b>Reklamationsmanagement</b> .....	67
Peter Diehlsle	
Persönlichkeitsentwicklung .....	83
Jens Corssen	
<b>Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen</b> .....	99
Hansjörg Künzel	
<b>Produktentwicklung</b> .....	117
Axel Imming	
<b>B2B-Dienstleistungsmarketing</b> .....	131
Jens Pohl und Jörn Hüggelmeier	
<b>Werbung</b> .....	151
Patrick Loechle	
<b>Public Relations</b> .....	161
Ruth Busl und Annegret Haffa	

<b>Interne Kommunikation</b> .....	177
Hans-Kaspar von Schönfels	
<b>Marktforschung</b> .....	189
Frank Lüttchwager	
<b>Klischees</b> .....	201
Daniella Simmig	
<b>Luxusmarken</b> .....	215
Sven Schnee	
<b>Tradition</b> .....	231
Peter Spieth	
<b>Image, Marke und Trend</b> .....	243
Ralf Metzenmacher	
<b>Kundenorientierung</b> .....	267
Alice van Triest	
<b>Kennzahlen</b> .....	281
Stefan Eberhardt	
<b>Manieren</b> .....	297
Oskar Prinz von Preußen	
<b>Zeitenwende</b> .....	303
Florian Becker	
<b>Autoren</b> .....	315
<b>Sachverzeichnis</b> .....	323