



Möglichkeiten und Grenzen des CRM bei der Kundenbindung im Einzelhandel

By Tom Helman

GRIN Publishing Aug 2011, 2011. sonst. Bücher. Condition: Neu. Neeware - Studienarbeit aus dem Jahr 2011 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, einseitig bedruckt, Note: 1,7, FOM Essen, Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige GmbH, Hochschulleitung Essen früher Fachhochschule, Sprache: Deutsch, Abstract: Die aktuelle Marktsituation stellt Deutschland und seine europäischen Nachbarländer unter wachsenden Wettbewerbs- und Kostendruck. Nach einer Phase von tendenziell undifferenzierter Marktbearbeitung reagieren viele Einzelhandelsunternehmen mit grundlegender strategischer Neuausrichtung. Heute lautet die zentrale Frage: Welche Zielgruppen versprechen den meisten Erfolg Da der Neukundenerwerb fünfmal höhere Kosten aufweist als die Erhaltung bestehender Kundenbeziehungen, sollte der Fokus auf die Pflege von bestehenden Kundenbeziehungen gesetzt werden. Fraglich ist jedoch, ob es sich aus wirtschaftlicher Sicht für einen Händler lohnt, seinen gesamten Kundenstamm an sich zu binden: viele Unternehmen erwirtschaften 80% ihres Umsatzes mit 20% der Kunden, sodass die Frage um den Kundenwert (engl.: Customer Value) für Unternehmen von zentraler Bedeutung ist. Die Kundenwertorientierung ist wesentlicher Bestandteil des Customer Relationship Management (CRM), des Kundenbeziehungsmanagements. Im CRM findet eine Verlagerung statt vom klassischen Marketingansatz der Produktorientierung und des Neukundenerwerbs hin zum Optimierungsgedanken langfristiger Kundenbeziehungen. Ziel soll in erster Linie eine Optimierung der Kundenbeziehungen nach wirtschaftlichen Kriterien und nicht nur deren Maximierung sein, auch wenn...



READ ONLINE
[8.23 MB]

Reviews

It is great and fantastic. Sure, it is actually perform, nevertheless an amazing and interesting literature. Once you begin to read the book, it is extremely difficult to leave it before concluding.

-- **Ivy Hill DDS**

I actually started reading this publication. It is full of knowledge and wisdom You wont sense monotony at at any time of your respective time (that's what catalogs are for relating to should you check with me).

-- **Vilma Bayer III**

You May Also Like



[In Nature s Realm, Op.91 / B.168: Study Score](#)

Petrucci Library Press, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 244 x 170 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Composed in 1891, V P irod (In Nature s Realm) is the first of Dvorak s three concert...



[A Hero s Song, Op. 111 / B. 199: Study Score](#)

Petrucci Library Press, United States, 2013. Paperback. Book Condition: New. 577 x 401 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Composed between August 4 and October 25 of 1897, A Hero s Song was at first entitled A...



[Crochet: Learn How to Make Money with Crochet and Create 10 Most Popular Crochet Patterns for Sale: \(Learn to Read Crochet Patterns, Charts, and Graphs, Beginner s Crochet Guide with Pictures\)](#)

Createspace, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Getting Your FREE Bonus Download this book, read it to the end and see BONUS: Your FREE Gift chapter after...



[Last to Die](#)

Ballantine Books. Paperback. Book Condition: New. Mass Market Paperback. 512 pages. Dimensions: 7.4in. x 4.1in. x 1.2in.Rizzoli and Isles Hit series on TNT NEW YORK TIMES BESTSELLER One of the most versatile voices in thriller fiction today. The Providence Journal For the...



[The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillides. \(Paperbac](#)

Createspace, United States, 2014. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Euphoria broke out in the hitching alley by the time my father reached Main Street s boardwalk. Farmer s wives...



[Brother Bother: v. 10](#)

Ransom Publishing. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, Brother Bother: v. 10, Helen Orme, Siti's younger brother Daudi has been hanging out with the older kids, and he's got himself in trouble. Can Siti sort it all out without anybody finding out?...