



# Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes

*Kathrin Herbstritt*

 **Download**

 **Online Lesen**

**Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes** Kathrin Herbstritt

 [Download Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbe ...pdf](#)

 [Online Lesen Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungs ...pdf](#)

# **Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes**

*Kathrin Herbstritt*

**Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes** Kathrin Herbstritt

## **Downloaden und kostenlos lesen Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes Kathrin Herbstritt**

---

108 Seiten

### **Kurzbeschreibung**

Allzu oft herrscht in Unternehmen noch die Meinung, dass Preis, Qualität und die Funktion des Produktes bzw. die Leistung alles sei, worauf es den Kunden ankommt. Dabei ist jede Interaktion des Kunden mit einer Marke bzw. einem Unternehmen, sei es durch einen Mitarbeiter oder ein Produkt, mit einem Erlebnis verbunden. Die Wichtigkeit von Erlebnissen wird von Unternehmen oftmals unterschätzt. Vor diesem Hintergrund wird von Seiten der Wirtschaft und insbesondere durch Beratungen immer stärker gefordert, sich mit den Erlebnissen bzw. Erfahrungen der Kunden („Customer Experiences“) auseinanderzusetzen. Einen geeigneten Ansatz hierfür stellt das Customer Experience Management (CEM) dar, das als „Prozess des strategischen Managements aller Kundenerlebnisse mit einer Marke an sämtlichen Kontaktpunkten“ definiert werden kann. Dabei zielt das CEM primär darauf ab, durch emotionale und unerwartete positive Erlebnisse einen „Wow-Effekt“ beim Kunden zu generieren. Gelingt es dem Unternehmen diesen Effekt vor allem in den für den Kunden so wichtigen Augenblicken der Wahrheit (sogenannte Moments of truth) umzusetzen, steigt die Chance, diesen langfristig an das Unternehmen zu binden und dadurch die Kundenbeziehung zielgerichtet profitabel zu gestalten und auszuschöpfen. Entsprechend hat das vorliegende Buch die theoretisch-konzeptionelle Ausarbeitung und Entwicklung eines Vorgehensmodells für ein Customer Experience Management im Dienstleistungsbereich zum Ziel. Dies beruht zum einen auf dem aktuellen Forschungsstand und integriert isolierte Forschungsaktivitäten auf diesem Gebiet zu einem umfassenden, entscheidungsorientierten Managementansatz, zum anderen trägt es branchenspezifischen Aspekten des B2B-Bereichs stärker als bisherige Konzeptionen Rechnung. Der methodische Ansatz soll B2B-Dienstleistungsunternehmen als Leitfaden dienen und ihnen eine praxisorientierte Anleitung für die Gestaltung und systematische Steuerung nachhaltiger Kundenerlebnisse bieten.

Download and Read Online Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes Kathrin Herbstritt #QTCX2HAPVB0

Lesen Sie Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes von Kathrin Herbstritt für online ebookCustomer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes von Kathrin Herbstritt Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes von Kathrin Herbstritt Bücher online zu lesen.Online Customer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes von Kathrin Herbstritt ebook PDF herunterladenCustomer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes von Kathrin Herbstritt DocCustomer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes von Kathrin Herbstritt MobipocketCustomer Experience Management im B2B-Dienstleistungsbereich: Konzeption eines entscheidungsorientierten Managementansatzes von Kathrin Herbstritt EPub