

## Das Shadowing

**Eine interaktive, prozess- und handlungsorientierte Methode zur Kundenbefragung**

Ladenpreis: 42,20EUR

**ISBN:** 978-3-86866-118-7

**Verlag:** Driesen, H. H. Dr.

**Erscheinungsdatum:** 23.11.2009

**Autoren:** Hönninger Diana

**Begründer:** Bungard Walter

**Reihe:** Driesen I Wirtschaftspsychologie

### **WEITERE INFORMATIONEN UND BESTELLUNG**

<https://shop.lexisnexus.at/das-shadowing-9783868661187.html>

## Details

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind für viele Unternehmen von zentralem Interesse als wichtiger Schlüssel zur Sicherung ihres wirtschaftlichen Erfolges. Kundenbefragungen gehören für die meisten Unternehmen zum festen Repertoire marktorientierter Aktivitäten. Die Majorität der Kundenbefragungsinstrumente ist quantitativer Natur, diese besitzen jedoch nur begrenztes Anwendungspotenzial im Hinblick auf eine angestrebte Interventionsfunktion, bei der externes Feedback in die Optimierung organisationaler Strukturen und Prozesse fließt. Diana Hönninger stellt in ihrer Arbeit die Bedeutung und den Nutzen der innovativen, qualitativen Methode des Shadowings dar. Ziel ist die Entwicklung eines ganzheitlichen, integrativen und prozessorientierten Ansatzes zur Kundenbefragung, der die Erfassung aller relevanten Kundenbedürfnisse erlaubt und Handlungsimplikationen für Organisationen liefert. Insbesondere trägt die Arbeit zu einem umfassenden Verständnis der Shadowingmethode im Rahmen von Organisationsentwicklungsprozessen bei, indem der Kunde als Experte aktiv in die Gestaltung der konkreten Dienstleistungssituation einbezogen wird.

Wir haben andere Produkte gefunden, die Ihnen gefallen könnten!



Fintech and the Emerging Ecosystems  
Ladenpreis: 186,99EUR



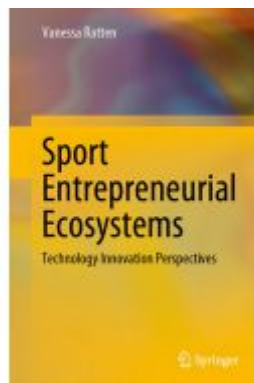
Die Ablenkungs Falle  
Ladenpreis: 25,70EUR



Das PMP®-Examen  
Ladenpreis: 51,40EUR



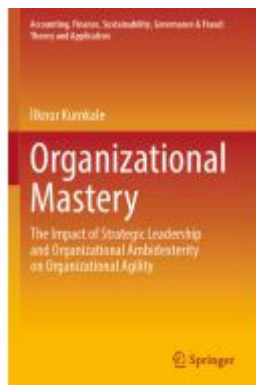
Integrale Führungskompetenzen  
Ladenpreis: 27,80EUR



Sport Entrepreneurial Ecosystems  
Ladenpreis: 109,99EUR



Transformation in Health Care  
Ladenpreis: 98,99EUR



Organizational Mastery  
Ladenpreis: 153,99EUR



Öffentliche Fördermittel und Zuschüsse  
Ladenpreis: 56,60EUR



Handbuch Technologietransfer  
Ladenpreis: 51,39EUR



Digitale Transformation gestalten  
Ladenpreis: 54,20EUR