



Taktische Kündigung von vertraglichen Dienstleistungen

Theoretische Fundierung und empirische Analyse

Ladenpreis: 133,50EUR

ISBN: 978-3-339-14098-2

Auflage: Aufl.

Verlag: Kovac, Dr. Verlag

Erscheinungsdatum: 01.09.2024

Autoren: Hageböling Mona

Reihe: Studien zum Konsumentenverhalten

WEITERE INFORMATIONEN UND BESTELLUNG

<https://shop.lexisnexis.at/taktische-kuendung-von-vertraglichen-dienstleistungen-9783339140982.html>

Details

In Märkten mit hoher Wettbewerbsintensität setzen Dienstleister oft auf zielgruppenspezifische Preispolitik. Neue Kunden werden mit attraktiven Promotions gelockt und abgewanderte Kunden mit Prämien zurückgewonnen, die im Vergleich zu den Konditionen von Bestandskunden ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis bieten. Bestehende Kunden nehmen dies wahr, erhalten jedoch selbst keine Vergünstigungen für ihre Treue. Anstatt sich den von den Anbietern geschaffenen Gegebenheiten zu fügen, erkennen die Bestandskunden aufgrund von Alternativen im Markt sowie der geringen Angebotsdifferenzierung ihren Wert für die Anbieter. Infolgedessen können Bestandskunden mit taktischen Kündigungen auf die Preisdiskriminierungspolitik der Anbieter reagieren, um attraktivere Konditionen zu erhalten. Eine taktische Kündigung ist die Aussprache einer formalen Kündigung, der keine klare Abwanderungsintention unterliegt und die primär dazu dient, zukünftig bessere Konditionen zu erhalten. Obwohl das Phänomen der taktischen Kündigung sowohl unter den Kunden als auch in der unternehmerischen Praxis bekannt zu sein scheint, findet es bislang kaum Berücksichtigung in der (Marketing-)Forschung. Diese Dissertation erweitert die bestehende Forschung, indem sie das Phänomen der taktischen Kündigung von vertraglichen Dienstleistungen mittels eines Mixed-Methods-Forschungsansatzes untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass Preisunterschiede, die sich aus einer kundenstatusbasierten Diskriminierungsstrategie ergeben, bei Bestandskunden zur Wahrnehmung von Preisunfairness und geringer Wertschätzung führen, woraufhin diese ihre Verträge taktisch kündigen. Ebenso bietet die Dissertation für Unternehmen praxisrelevante Lösungsansätze zur Optimierung der Kundeninteraktionen über den gesamten Kundenbeziehungslebenszyklus und zur Stabilisierung der Kundenbasis in stark umkämpften Dienstleistungsmärkten.

Alle Preise inkl. MwSt. zzgl. Versand. Bei Bestellung im LexisNexis Onlineshop kostenloser Versand innerhalb Österreichs.

Wir haben andere Produkte gefunden, die Ihnen gefallen könnten!



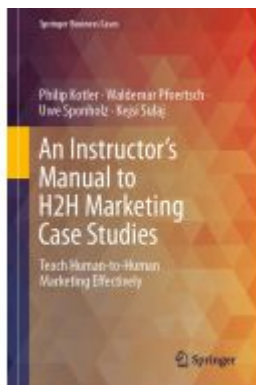
Quick Guide Multisensorisches Marketing
Ladenpreis: 28,77EUR



Digitales Pricing
Ladenpreis: 71,95EUR



Besser Online Verkaufen
Ladenpreis: 29,99EUR



An Instructor's Manual to H2H Marketing
Case Studies
Ladenpreis: 60,49EUR



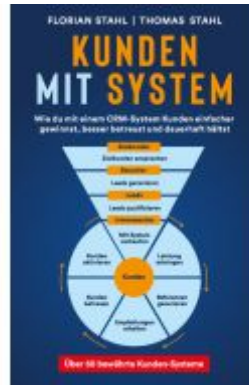
Fashion Marketing in Emerging Economies
Volume I
Ladenpreis: 186,99EUR



Der industriell geprägte Mittelstand in
digitalen Wertschöpfungsnetzwerken
Ladenpreis: 82,23EUR



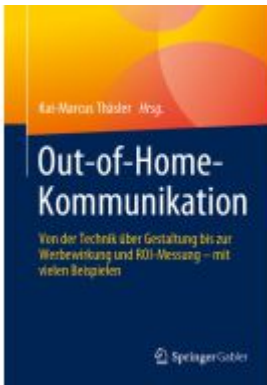
Goldene Zukunft
Ladenpreis: 18,90EUR



Kunden mit System
Ladenpreis: 24,95EUR



Conference Proceedings Trends in Business Communication 2024
Ladenpreis: 131,99EUR



Out-of-Home-Kommunikation
Ladenpreis: 61,67EUR