



Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts (German Edition)

Matthias Tschermak von Seysenegg

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts (German Edition)

Matthias Tschermak von Seysenegg

Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts (German Edition) Matthias Tschermak von Seysenegg Studienarbeit aus dem Jahr 2002 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,7, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt (Marketing), Veranstaltung: Seminar Customer Equity, Sprache: Deutsch, Abstract: Spätestens seit diversen Mergers & Acquisitions in der Mobilfunkindustrie im Sommer 1999 ist der Kundenstammswert ein in der Praxis und der Öffentlichkeit bekannter Wertbestandteil von Unternehmen. Beinahe monatlich stiegen damals die für den Kundenstamm bezahlten Preise: Beglich die Deutsche Telekom für jeden One2One- Kunden (GB) noch rund 3.750 , so musste Vodafone wenig später in einer spektakulären Übernahmeschlacht für jeden Mannesmann-Kunden etwa 10.000 auf den Tisch legen. Diese Sichtweise der Bewertung von Kunden als Basis des Unternehmenswerts entspricht der Ansicht vieler Autoren, dass insbesondere in der sog. New Economy zusätzlich zum Wert der tangiblen Unternehmensaktiva auch die intangiblen Assets wie der Kundenstammswert hinzuzuziehen sind, da letztendlich nur Kunden Wert schaffen. Auch in der Wissenschaft beschäftigt man sich seit einigen Jahren mit dem Phänomen des Kundenstammswerts. Maßgeblich sind hierbei zwei unterschiedliche wissenschaftliche Strömungen: die Shareholder-Value-Orientierung in Finanzwirtschaft/ Controlling auf der einen Seite und das Marketing auf der anderen Seite. Im Rahmen des Shareholder Value Konzepts, auf das hier nur kurz eingegangen werden soll, stellen beispielsweise FOSTER, GUPTA und SJOBLÖM fest, dass weniger materielles als intangibles Vermögen wie die Kundenbasis den Wert von Dienstleistungsunternehmen bestimmen, und folglich „...valuations of service companies for acquisition decisions often recognize customer bases as the single most important asset“. Der Schwerpunkt der meisten Autoren liegt dabei darauf, den Kundenwert als Faktor in die Balanced Scorecard aufzunehmen, um einen angemessenen Unternehmenswert zu ermitteln. Weitere Autoren stellen dabei einen direkten kausalen Zusammenhang zwischen Customer Equity und Shareholder Value her. Aus Sicht des Marketings hat die Forschung einen ganzheitlichen Anspruch, in dem der Kundenstammswert als Asset betrachtet und gemessen, gemanagt und maximiert werden soll. Die Wurzeln dieser Sichtweise liegen im Relationship Marketing, in Direktmarketing, in Dienstleistungsqualität und im Markenwert⁸. Die Zusammenführung dieser Strömungen wird durch den 1996 von BLATTBERG und DEIGHTON eingeführten Begriff „Customer Equity“ geprägt. In der deutschsprachigen Literatur werden dafür oft Kundenstammswert und Kundenwert synonym verwendet. Das Beziehungsmarketing legt dabei den Schwerpunkt auf die Kundenbeziehung. Entsprechend definiert BERRY das Relationship-Marketing als[...]

 [Download Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts \(German E ...pdf](#)

 [Read Online Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts \(German ...pdf](#)

Download and Read Free Online Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition)

Matthias Tscherma von Seysenegg

From reader reviews:

David Cain:

Book is to be different for each and every grade. Book for children till adult are different content. We all know that that book is very important for people. The book Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) was making you to know about other expertise and of course you can take more information. It doesn't matter what advantages for you. The reserve Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) is not only giving you much more new information but also to be your friend when you feel bored. You can spend your current spend time to read your book. Try to make relationship using the book Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition). You never really feel lose out for everything in case you read some books.

Evelyn Rodrigue:

Reading a book can be one of a lot of exercise that everyone in the world really likes. Do you like reading book consequently. There are a lot of reasons why people like it. First reading a publication will give you a lot of new details. When you read a guide you will get new information simply because book is one of a number of ways to share the information or even their idea. Second, reading a book will make you more imaginative. When you studying a book especially hype book the author will bring someone to imagine the story how the character types do it anything. Third, you can share your knowledge to other folks. When you read this Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition), you could tells your family, friends along with soon about yours book. Your knowledge can inspire the others, make them reading a book.

Christopher Thompson:

Often the book Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) has a lot associated with on it. So when you make sure to read this book you can get a lot of profit. The book was authored by the very famous author. Mcdougal makes some research previous to write this book. This particular book very easy to read you may get the point easily after perusing this book.

Patricia Dennis:

Precisely why? Because this Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) is an unordinary book that the inside of the e-book waiting for you to snap the idea but latter it will distress you with the secret it inside. Reading this book adjacent to it was fantastic author who write the book in such awesome way makes the content inside easier to understand, entertaining method but still convey the meaning fully. So , it is good for you because of not hesitating having this ever again or you going to regret it. This phenomenal book will give you a lot of rewards than the other book possess such as help improving your ability and your critical thinking method. So , still want to hesitate having that book? If I have been you I will go to the e-book store hurriedly.

**Download and Read Online Bestimmungsfaktoren des
Kundenstamms (German Edition) Matthias Tschermak von
Seysenegg #C0W9J71KXU3**

Read Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tschermak von Seysenegg for online ebook

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tschermak von Seysenegg
Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tschermak von Seysenegg books to read online.

Online Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tschermak von Seysenegg ebook PDF download

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tschermak von Seysenegg Doc

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tschermak von Seysenegg Mobipocket

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tschermak von Seysenegg EPub