

Naß

Strategisches Kündigungsverhalten

Eine empirische Analyse vertraglicher Endkundenbeziehungen

Die Neukundenakquisition und das Kundenbindungsmanagement sind in zahlreichen Branchen von Prämien zur Gewinnung von neuen bzw. Bindung von bestehenden Kunden geprägt. Immer mehr Kunden nutzen mittlerweile das Instrument Kündigung, um bessere Vertragskonditionen und Prämien verhandeln zu können. Stephan Naß untersucht die Existenz eines strategischen Kündigungsverhaltens sowie dessen Einfluss auf die tatsächliche Kundenabwanderung. Darüber hinaus entwickelt er ein Modell, mit dessen Hilfe auf der Basis von unternehmensintern verfügbaren Daten ermittelt werden kann, ob ein Kündiger strategisch handelt, oder tatsächlich eine Abwanderung plant.

Die Neukundenakquisition und das Kundenbindungsmanagement sind in zahlreichen Branchen von Prämien zur Gewinnung von neuen bzw. Bindung von bestehenden Kunden geprägt. Immer mehr Kunden nutzen mittlerweile das Instrument Kündigung, um bessere Vertragskonditionen und Prämien verhandeln zu können. Stephan Naß untersucht die Existenz eines strategischen Kündigungsverhaltens sowie dessen Einfluss auf die tatsächliche Kundenabwanderung. Darüber hinaus entwickelt er ein Modell, mit dessen Hilfe auf der Basis von unternehmensintern verfügbaren Daten ermittelt werden kann, ob ein Kündiger strategisch handelt, oder tatsächlich eine Abwanderung plant.



66,99 €

62,61 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783834929402

Medium: Buch

ISBN: 978-3-8349-2940-2

Verlag: Gabler, Betriebswirt.-Vlg

Erscheinungstermin: 23.04.2012

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 2012

Serie: Kundenmanagement &
Electronic Commerce

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 461 g

Seiten: 320

Format (B x H): 149 x 213 mm

