

Jürgen Hesse/Peter Kaupp (Hrsg.)

Kundenkommunikation und Kundenbindung

Neue Ansätze zum Dialog im Marketing

mm

**BERLIN VERLAG
Arno Spitz GmbH**

Inhaltsübersicht

Einführung

/. Jürgen Hesse

- Vom Beeinflussungsmarketing zum Beziehungsmarketing:
- Ursachen, Dimensionen, Instrumente 13

//. Matthias Neu

- Kundenbindung und -pflege mit Hilfe des persönlichen Verkaufs 55

///. Peter Kaupp

- Neuere Ansätze zur psychosozialen Ansprache von Kunden:
- Eine Einführung in die Werbepsychologie 95

IV. Henry Schäfer

- Kreditinstitute, Kunden und Öffentlichkeit:
- Reputation und Kommunikation versus Image und Werbung 151

V. Gabriele Theuner

- Neue Medien in der Marktkommunikation:
- Chancen und Risiken aus der Sicht des Marketing 213

- Stichwortregister 235