

Pocket Power

Ulla Meister
Holger Meister

Kundenzufriedenheit messen und managen

Kundenwünsche punktgenau
umsetzen

HANSER

Inhalt

Wegweiser	5
1 Einleitung	7
2 Zusammenhang von Zufriedenheit, Loyalität und Qualität	9
2.1 Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit	9
2.2 Komponenten der Kundenloyalität	12
2.3 Zufriedenheit im Rahmen der ISO 9000	16
2.4 Qualität produziert Zufriedenheit	18
2.4.1 Unterschied zwischen Sach- und Dienstleistungsqualität	23
2.4.2 Komponenten der Dienstleistung	26
2.4.3 Aufspüren wahrnehmbarer Qualitätsmerkmale	32
3 Zufriedenheit messen	35
3.1 Schritt 1: Maßstab festlegen	36
3.2 Schritt 2: Kunden befragen	41
3.2.1 Merkmalsorientierung und multiattributive Verfahren	43
3.2.2 Einstellungs- und zufriedenheitsorientierte Verfahren	48
3.2.3 Ereignisorientierung	55
3.2.4 Ereignisorientierte Verfahren	58
4 Zufriedenheit managen	74
4.1 Schritt 3: Methode auswählen	75
4.2 Schritt 4: (Ist-)Leistungsstand analysieren	79
4.3 Schritt 5: Soll definieren	87
4.4 Schritt 6: Kosten zuordnen	92

Inhalt

4.5	Schritt 7: Maßnahmen planen und umsetzen	95
4.6	Schritt 8: Mitarbeiter motivieren	100
4.7	Schritt 9: Erfolg überwachen und sichern	105
5	Zusammenfassende Handlungsempfehlung	111
	Literatur	113