

# **SEMINARARBEIT**

## **„Customer Relationship Management am Beispiel des Theaters am Kirchplatz“**

Zur Lehrveranstaltung Seminar BWL Customer Relation Management im  
Rahmen des betriebswirtschaftlichen Bachelor-Studiums der  
Fachhochschule Liechtenstein

**Eingereicht von:**

Mark Engelbrecht  
Bettina Fitz  
Thomas Klein  
Daniela Künzle  
Bernhard Novak  
Martin Schwarz  
Christoph Tschirky

**Betreuer:**

Prof. Dr. Hans Rüdiger Kaufmann

# Inhaltsverzeichnis

Abstract deutsch.....	I
Abstract english.....	II
Inhaltsverzeichnis.....	III
Abbildungsverzeichnis.....	V
1 Einleitung.....	1
1.1 Abgrenzung.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	2
1.3 Zielsetzung.....	2
2 Historischer Abriss des TaK.....	3
3 Theoretischer Abriss.....	5
3.1 Grundlagen des Customer Relationship Managements (CRM).....	5
3.1.1 Einführung und Definition.....	5
3.1.2 Ziele des CRM.....	7
3.1.3 Phasenmodell des CRM.....	8
3.1.4 CRM-Gesamtprozess.....	9
3.1.5 CRM-Prozesse.....	12
3.1.6 CRM-Systeme.....	13
3.2 Marktforschung.....	14
3.2.1 Einleitung.....	14
3.2.2 Vorgehensweisen in der Marktforschung.....	16
3.2.2.1 Sekundärmarktforschung (Desk research).....	16
3.2.2.2 Primärmarktforschung (Field research).....	17
3.2.3 Voraussetzungen.....	19
3.3 Theorie/Aufbau Fragebogen.....	20
3.3.1 Schriftliche Befragung.....	21
3.3.2 Computergestützte Befragung.....	23
3.3.3 Aufbau Fragebogen.....	25
3.3.3.1 Operationalisierungsprozess.....	25
3.3.3.2 Skalierung der Antworten.....	26
3.3.3.3 Fragbogenlayout.....	26

3.4	Theorie Auswertung.....	27
3.4.1	Rücklauf.....	27
3.4.2	Grundauswertung.....	28
3.4.3	Missing Values / Fehlende Antworten.....	28
3.4.4	Segmentierung der Daten.....	29
3.4.5	Darstellungsformen.....	29
3.4.6	Datenanalyse.....	30
3.4.6.1	Grundlagen.....	30
3.4.6.2	Verfahren.....	31
4	Praktischer Abriss.....	33
4.1	Ausarbeitung Fragebogen.....	33
4.2	Ausarbeitung Online Fragebogen.....	39
5	Auswertung .....	41
5.1	Rücklauf-Analyse .....	41
5.2	Graphische Auswertung.....	41
6	Fazit.....	55
	Quellenverzeichnis.....	A
	Eidesstattliche Erklärung.....	B
	[Anhang]	