



Beschwerdemanagement in Der Bankwirtschaft

By Katharina Zander

Grin Verlag. Paperback. Condition: New. 56 pages. Dimensions: 8.3in. x 5.8in. x 0.3in. Studienarbeit aus dem Jahr 2010 im Fachbereich BWL - Bank, Brse, Versicherung, Note: 1, 3, Hochschule fr Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig, Sprache: Deutsch, Abstract: In der Zeit des umfassenden globalen Wettbewerbs, der ebenfalls den Finanzdienstleistungsbereich betrifft, sind Mehrbankenverbindungen keine Ausnahme mehr. Dies zeigt die Bereitschaft der Konsumenten zum Bankenwechsel. Bereits 70 der Verbraucher halten Banken fr austauschbar. Um Kunden langfristig binden zu knnen, sollten Finanzinstitute kundenorientiert handeln. Unter diesem Aspekt gewinnt das Kundenbindungsmanagement und damit auch das Beschwerdemanagement zunehmend an Bedeutung. Und auch wenn besonders in Kreditinstituten sehr genau auf Fehlervermeidung geachtet werden sollte, haben Kunden immer wieder Anlass zur Unzufriedenheit, wie die Gallup-Studie von 2009 berichtet. Bei der telefonischen Befragung von 3. 500 Kunden der Sparkassen, Genossenschaftsbanken und Grobanken Deutschlands klagten 12 der Befragten ber ein Problem mit Produkten, Service und Leistungen ihrer Bank in den letzten sechs Monaten. Mit einem erfolgreichen Beschwerdemanagement muss an diesem Punkt angesetzt werden, um die Loyaltt der Kunden zurckzugewinnen und um negative Auswirkungen von Beschwerden auf das Kreditinstitut zu vermeiden. In diesem Zug darf Kundenunzufriedenheit nicht mehr als Istig empfunden sondern muss als Kundenbindungsmglichkeit angesehen werden . Ziel der vorliegenden...

Reviews

Merely no words to explain. I really could comprehend everything out of this published e book. I found out this publication from my dad and i suggested this publication to learn.

-- Prof. Margarita Ledner PhD

This written pdf is fantastic. It normally is not going to expense a lot of. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.

-- Gilbert Stroman