

Möglichkeiten und Grenzen des CRM bei der Kundenbindung im Einzelhandel



Filesize: 2.98 MB

Reviews

Unquestionably, this is actually the very best job by any publisher. It really is basic but unexpected situations within the 50 % from the book. I discovered this book from my dad and i advised this publication to discover.
(Dr. Willis Walter)

MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN DES CRM BEI DER KUNDENBINDUNG IM EINZELHANDEL



To read **Möglichkeiten und Grenzen des CRM bei der Kundenbindung im Einzelhandel** PDF, remember to follow the hyperlink listed below and download the ebook or have access to other information that are relevant to **MÖGLICHKEITEN UND GRENZEN DES CRM BEI DER KUNDENBINDUNG IM EINZELHANDEL** ebook.

GRIN Publishing Aug 2011, 2011. sonst. Bücher. Condition: Neu. Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2011 im Fachbereich **BWL - Marketing**, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, einseitig bedruckt, Note: 1,7, FOM Essen, Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige GmbH, Hochschulleitung Essen früher Fachhochschule, Sprache: Deutsch, Abstract: Die aktuelle Marktsituation stellt Deutschland und seine europäischen Nachbarländer unter wachsenden Wettbewerbs- und Kostendruck. Nach einer Phase von tendenziell undifferenzierter Marktbearbeitung reagieren viele Einzelhandelsunternehmen mit grundlegender strategischer Neuausrichtung. Heute lautet die zentrale Frage: Welche Zielgruppen versprechen den meisten Erfolg Da der Neukundenerwerb fünfmal höhere Kosten aufweist als die Erhaltung bestehender Kundenbeziehungen, sollte der Fokus auf die Pflege von bestehenden Kundenbeziehungen gesetzt werden. Fraglich ist jedoch, ob es sich aus wirtschaftlicher Sicht für einen Händler lohnt, seinen gesamten Kundenstamm an sich zu binden: viele Unternehmen erwirtschaften 80% ihres Umsatzes mit 20% der Kunden, sodass die Frage um den Kundenwert (engl.: Customer Value) für Unternehmen von zentraler Bedeutung ist. Die Kundenwertorientierung ist wesentlicher Bestandteil des Customer Relationship Management (CRM), des Kundenbeziehungsmanagements. Im CRM findet eine Verlagerung statt vom klassischen Marketingansatz der Produktorientierung und des Neukundenerwerbs hin zum Optimierungsgedanken langfristiger Kundenbeziehungen. Ziel soll in erster Linie eine Optimierung der Kundenbeziehungen nach wirtschaftlichen Kriterien und nicht nur deren Maximierung sein, auch wenn Neukundenerwerb und Kundenrückgewinnung ebenfalls Bestandteile des CRM bleiben. Im Gegensatz zu Branchen mit intensiven Kundenbeziehungen, ist der Nutzen von CRM im Handel umstritten, da den Investitionen, falls überhaupt, nur mittel- bis langfristige Umsatzzuwächse gegenüberstehen. Für ein funktionierendes CRM ist die Sammlung, Verarbeitung und Analyse von Daten wichtig. Die Gestaltung von Informationssystemen ist somit weiterer wesentlicher Bestandteil des CRM. IT-Leiter nennen bei CRM-Projekten die Integration von CRM-Software, die Optimierung der Geschäftsprozesse und die Notwendigkeit eines Data Warehouse als zentrale Herausforderungen. In dieser Seminararbeit wird der Begriff Kundenbindung laut der Definition von Homburg/Bruhn verwendet: sämtliche Maßnahmen eines Unternehmens, die darauf abzielen, sowohl die bisherigen...



[Read Möglichkeiten und Grenzen des CRM bei der Kundenbindung im Einzelhandel Online](#)

[Download PDF Möglichkeiten und Grenzen des CRM bei der Kundenbindung im Einzelhandel](#)

See Also



[PDF] In Nature s Realm, Op.91 / B.168: Study Score

Click the link listed below to download "In Nature s Realm, Op.91 / B.168: Study Score" PDF document.

[Save Document »](#)



[PDF] A Hero s Song, Op. 111 / B. 199: Study Score

Click the link listed below to download "A Hero s Song, Op. 111 / B. 199: Study Score" PDF document.

[Save Document »](#)



[PDF] Crochet: Learn How to Make Money with Crochet and Create 10 Most Popular Crochet Patterns for Sale: (Learn to Read Crochet Patterns, Charts, and Graphs, Beginner s Crochet Guide with Pictures)

Click the link listed below to download "Crochet: Learn How to Make Money with Crochet and Create 10 Most Popular Crochet Patterns for Sale: (Learn to Read Crochet Patterns, Charts, and Graphs, Beginner s Crochet Guide with Pictures)" PDF document.

[Save Document »](#)



[PDF] Last to Die

Click the link listed below to download "Last to Die" PDF document.

[Save Document »](#)



[PDF] The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillside. (Paperbac

Click the link listed below to download "The Pursued: Is That Drum Beats? Lamar Stein Heard Beats Warning of an Evil Set Loose on Piedmont! This Is the Root Hard or Die Story of the Life and Times of My Father and Mother. My Sister and Me, Bystanders on Appalachian Mountains Hillside. (Paperbac" PDF document.

[Save Document »](#)



[PDF] Brother Bother: v. 10

Click the link listed below to download "Brother Bother: v. 10" PDF document.

[Save Document »](#)