

## Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg



Filesize: 6 MB

### **Reviews**

*This publication is definitely not simple to begin on studying but quite fun to see. It really is full of knowledge and wisdom I am just effortlessly can get a satisfaction of studying a created pdf.*

*(Alfreda Bradtke)*

## KUNDEN- UND MITARBEITERZUFRIEDENHEIT: EINFLUSS VON FÜHRUNGSKRÄFTEN AUF DEN UNTERNEHMENSERFOLG



To save **Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg** eBook, make sure you access the web link beneath and download the ebook or gain access to additional information that are relevant to KUNDEN- UND MITARBEITERZUFRIEDENHEIT: EINFLUSS VON FÜHRUNGSKRÄFTEN AUF DEN UNTERNEHMENSERFOLG ebook.

Bachelor & Master Publishing Sep 2012, 2012. Taschenbuch. Condition: Neu. Neuware - Für Unternehmen ist die Kundenzufriedenheit ein entscheidender Erfolgsfaktor. Durch zufriedene Kunden sichern Unternehmen ihre Existenz und ihren zukünftigen Geschäftserfolg. Dies bestätigt die zunehmende Popularität des Net Promotor Score (NPS). Der NPS ist eine Kennzahl, die die Kundenzufriedenheit abbildet, indem die Bereitschaft der Kunden zur Weiterempfehlung des Unternehmens gemessen wird. Die grundlegende Annahme des NPS ist, dass zufriedene Kunden neue Kunden von dem Unternehmen überzeugen und gleichzeitig selbst diesem Unternehmen und seinen Produkten treu bleiben. Unternehmen verwenden für die Sicherung und Steigerung der Kundenzufriedenheit beträchtliche Ressourcen, um Produkte, Dienstleistungen, Prozesse, etc. auf den Kunden auszurichten. Bei diesen Bestrebungen nimmt die Mitarbeiterzufriedenheit einen bedeutenden Stellenwert ein. So analysiert Ruth Stock-Homburger sehr anschaulich den großen Einfluss der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit. Als zentrale Erkenntnis [ ] konnte nachgewiesen werden, dass die Mitarbeiterzufriedenheit einen positiven Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat. (Stock-Homburg 2009). Die vorliegende Studie wird an diesem Punkt anknüpfen und die Ausstattung einer Führungskraft mit Instrumenten thematisieren, welche sie befähigen, auf die ihr unterstellten Mitarbeiter positiv einzuwirken. Insbesondere die Bewertung der Handlungsmöglichkeiten nach motivations- und effizienzorientierten Theorien und Modellen wird hierbei im Fokus stehen. Vordergründig ist die Frage zu beantworten, welche Möglichkeiten eine Führungskraft hat, Einfluss auf ihre Mitarbeiter zu nehmen, um angestrebte Ziele zu erreichen und gleichzeitig eine gedeihliche Unternehmenskultur zu pflegen. In diesem Zusammenhang sei erwähnt, dass diese Sammlung der Führungsinstrumente keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben kann. Eine Führungskraft führt jederzeit, ob mit bewussten, unbewussten oder unterlassenen Handlungen. So kann letztlich auch jede ihrer Handlungen als ein Führungsinstrument betrachtet werden. 92 pp. Deutsch.



[Read Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg Online](#)



[Download PDF Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg](#)



[Download ePub Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit: Einfluss von Führungskräften auf den Unternehmenserfolg](#)

## Other Kindle Books



**[PDF] Psychologisches Testverfahren**

Click the hyperlink listed below to download "Psychologisches Testverfahren" PDF file.

[Read eBook](#)

»



**[PDF] Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs**

Click the hyperlink listed below to download "Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs" PDF file.

[Read eBook](#)

»



**[PDF] Have You Locked the Castle Gate?**

Click the hyperlink listed below to download "Have You Locked the Castle Gate?" PDF file.

[Read eBook](#)

»



**[PDF] The Java Tutorial (3rd Edition)**

Click the hyperlink listed below to download "The Java Tutorial (3rd Edition)" PDF file.

[Read eBook](#)

»



**[PDF] The TW treatment of hepatitis B road of hope(Chinese Edition)**

Click the hyperlink listed below to download "The TW treatment of hepatitis B road of hope(Chinese Edition)" PDF file.

[Read eBook](#)

»



**[PDF] Anything You Want: 40 Lessons for a New Kind of Entrepreneur**

Click the hyperlink listed below to download "Anything You Want: 40 Lessons for a New Kind of Entrepreneur" PDF file.

[Read eBook](#)

»



**[PDF] TJ new concept of the Preschool Quality Education Engineering the daily learning book of: new happy learning young children (3-5 years) Intermediate (3)(Chinese Edition)**

Click the link below to download "TJ new concept of the Preschool Quality Education Engineering the daily learning book of: new happy learning young children (3-5 years) Intermediate (3)(Chinese Edition)" PDF file.

[Save Document](#)

»



**[PDF] Coping with Chloe**

Click the link below to download "Coping with Chloe" PDF file.

[Save Document](#)

»



**[PDF] Czech Suite, Op.39 / B.93: Study Score**

Click the link below to download "Czech Suite, Op.39 / B.93: Study Score" PDF file.

[Save Document](#)

»



**[PDF] Would It Kill You to Stop Doing That?**

Click the link below to download "Would It Kill You to Stop Doing That?" PDF file.

[Save Document](#)

»



**[PDF] No Friends?: How to Make Friends Fast and Keep Them**

Click the link below to download "No Friends?: How to Make Friends Fast and Keep Them" PDF file.

[Save Document](#)

»



**[PDF] Big Book of Spanish Words**

Click the link below to download "Big Book of Spanish Words" PDF file.

[Save Document](#)

»