



Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts (German Edition)

Matthias Tschermak von Seysenegg

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts (German Edition)

Matthias Tschermak von Seysenegg

Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts (German Edition) Matthias Tschermak von Seysenegg Studienarbeit aus dem Jahr 2002 im Fachbereich **BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media**, Note: 1,7, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt (Marketing), Veranstaltung: Seminar Customer Equity, Sprache: Deutsch, Abstract: Spätestens seit diversen Mergers & Acquisitions in der Mobilfunkindustrie im Sommer 1999 ist der Kundenstammswert ein in der Praxis und der Öffentlichkeit bekannter Wertbestandteil von Unternehmen. Beinahe monatlich stiegen damals die für den Kundenstamm bezahlten Preise: Beglich die Deutsche Telekom für jeden One2One- Kunden (GB) noch rund 3.750 , so musste Vodafone wenig später in einer spektakulären Übernahmeschlacht für jeden Mannesmann-Kunden etwa 10.000 auf den Tisch legen. Diese Sichtweise der Bewertung von Kunden als Basis des Unternehmenswerts entspricht der Ansicht vieler Autoren, dass insbesondere in der sog. New Economy zusätzlich zum Wert der tangiblen Unternehmensaktiva auch die intangiblen Assets wie der Kundenstammswert hinzuzuziehen sind, da letztendlich nur Kunden Wert schaffen. Auch in der Wissenschaft beschäftigt man sich seit einigen Jahren mit dem Phänomen des Kundenstammswerts. Maßgeblich sind hierbei zwei unterschiedliche wissenschaftliche Strömungen: die Shareholder-Value-Orientierung in Finanzwirtschaft/ Controlling auf der einen Seite und das Marketing auf der anderen Seite. Im Rahmen des Shareholder Value Konzepts, auf das hier nur kurz eingegangen werden soll, stellen beispielsweise FOSTER, GUPTA und SJOBLÖM fest, dass weniger materielles als intangibles Vermögen wie die Kundenbasis den Wert von Dienstleistungsunternehmen bestimmen, und folglich „...valuations of service companies for acquisition decisions often recognize customer bases as the single most important asset“. Der Schwerpunkt der meisten Autoren liegt dabei darauf, den Kundenwert als Faktor in die Balanced Scorecard aufzunehmen, um einen angemessenen Unternehmenswert zu ermitteln. Weitere Autoren stellen dabei einen direkten kausalen Zusammenhang zwischen Customer Equity und Shareholder Value her. Aus Sicht des Marketings hat die Forschung einen ganzheitlichen Anspruch, in dem der Kundenstammswert als Asset betrachtet und gemessen, gemanagt und maximiert werden soll. Die Wurzeln dieser Sichtweise liegen im Relationship Marketing, in Direktmarketing, im Dienstleistungsqualität und im Markenwert⁸. Die Zusammenführung dieser Strömungen wird durch den 1996 von BLATTBERG und DEIGHTON eingeführten Begriff „Customer Equity“ geprägt. In der deutschsprachigen Literatur werden dafür oft Kundenstammswert und Kundenwert synonym verwendet. Das Beziehungsmarketing legt dabei den Schwerpunkt auf die Kundenbeziehung. Entsprechend definiert BERRY das Relationship-Marketing als[...]

 [Download Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts \(German E ...pdf](#)

 [Read Online Bestimmungsfaktoren des Kundenstammswerts \(German ...pdf](#)

Download and Read Free Online Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) **Matthias Tschermak von Seysenegg**

From reader reviews:

Michael Hill:

The book Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) make one feel enjoy for your spare time. You can use to make your capable more increase. Book can to be your best friend when you getting tension or having big problem with the subject. If you can make reading through a book Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) being your habit, you can get a lot more advantages, like add your current capable, increase your knowledge about many or all subjects. You can know everything if you like open up and read a publication Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition). Kinds of book are several. It means that, science guide or encyclopedia or others. So , how do you think about this book?

Norman Brown:

This Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) book is just not ordinary book, you have after that it the world is in your hands. The benefit you obtain by reading this book is information inside this book incredible fresh, you will get information which is getting deeper an individual read a lot of information you will get. This particular Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) without we understand teach the one who studying it become critical in imagining and analyzing. Don't possibly be worry Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) can bring if you are and not make your tote space or bookshelves' become full because you can have it in your lovely laptop even telephone. This Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) having excellent arrangement in word as well as layout, so you will not really feel uninterested in reading.

Jake Harris:

Nowadays reading books become more than want or need but also work as a life style. This reading addiction give you lot of advantages. Advantages you got of course the knowledge the particular information inside the book that improve your knowledge and information. The information you get based on what kind of reserve you read, if you want drive more knowledge just go with schooling books but if you want really feel happy read one with theme for entertaining for instance comic or novel. Typically the Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) is kind of book which is giving the reader erratic experience.

Rebecca Muldoon:

Reading a book tends to be new life style on this era globalization. With looking at you can get a lot of information which will give you benefit in your life. Having book everyone in this world may share their idea. Textbooks can also inspire a lot of people. Many author can inspire their reader with their story or their experience. Not only the storyplot that share in the books. But also they write about the data about something that you need example. How to get the good score toefl, or how to teach your children, there are many kinds

of book that exist now. The authors on earth always try to improve their proficiency in writing, they also doing some analysis before they write for their book. One of them is this Bestimmungsfaktoren des Kundenstammwerts (German Edition).

Download and Read Online Bestimmungsfaktoren des Kundenstammwerts (German Edition) Matthias Tschermak von Seysenegg #MAXOT65ZESF

Read Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tscherma von Seysenegg for online ebook

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tscherma von Seysenegg Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tscherma von Seysenegg books to read online.

Online Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tscherma von Seysenegg ebook PDF download

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tscherma von Seysenegg Doc

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tscherma von Seysenegg Mobipocket

Bestimmungsfaktoren des Kundenstamms (German Edition) by Matthias Tscherma von Seysenegg EPub