



Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition)

Stephan Arndt

[Download now](#)

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

Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition)

Stephan Arndt

Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) Stephan Arndt

Studienarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,3, FOM Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige GmbH, Hochschulstudienzentrum Hamburg, Veranstaltung: Vertriebsmanagement, 36 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: In der Vergangenheit agierten die Unternehmen überwiegend in expandierenden Märkten, in denen Verkaufsabschlüsse und die Gewinnung von Neukunden im Vordergrund standen. Der After Sales Service (Nachkauf-Kundendienst) wurde häufig nur als notwendiges Übel betrachtet. Mittlerweile ist ein Großteil der Unternehmen in gesättigten Märkten tätig, in welchen es immer schwieriger wird, den Kunden für seine Produkte oder Dienstleistungen zu begeistern und zu gewinnen. Angesichts des wachsenden Marktdrucks wird die Professionalisierung des After Sales Service immer weniger eine Frage des „Ob“, sondern vielmehr des „Wann“ und „Wie“.

Der After Sales Service fungiert nun als Kundenbindungsinstrument, dem in der Nachkaufphase eine bedeutende Rolle zukommt.

Mit dem Ausbau des After Sales Service zum strategischen Erfolgsfaktor verfolgt ein Unternehmen eine Reihe von Zielen. Für die Verwirklichung dieser Ziele ist der Einsatz entsprechender Instrumente notwendig. Diese aufzuzeigen ist Gegenstand der vorliegenden Arbeit.

Das erste Kapitel des Hauptteils setzt sich zunächst mit der Definition des After Sales Service auseinander, zeigt auf, in welchem Bereich dieser Nachkauf-Kundendienst eingeordnet wird und stellt anschließend die Bedeutung heraus.

Im zweiten Kapitel werden einige Ziele des After Sales Service aufgeführt und näher erläutert.

Um die gesteckten Ziele zu erreichen, bedient sich der After Sales Service vielen Instrumenten. Ein paar von Ihnen darzustellen ist die Aufgabe des dritten Kapitels.

 [Download Ziele und Instrumente des After Sales Service \(German E ...pdf](#)

 [Read Online Ziele und Instrumente des After Sales Service \(German ...pdf](#)

Download and Read Free Online Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition)
Stephan Arndt

Download and Read Free Online Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition)

Stephan Arndt

From reader reviews:

Lisa Martin:

The book Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) make you feel enjoy for your spare time. You can utilize to make your capable more increase. Book can for being your best friend when you getting pressure or having big problem with your subject. If you can make reading through a book Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) being your habit, you can get much more advantages, like add your own capable, increase your knowledge about a few or all subjects. It is possible to know everything if you like start and read a publication Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition). Kinds of book are a lot of. It means that, science book or encyclopedia or other individuals. So , how do you think about this e-book?

Paul Hinojosa:

Spent a free the perfect time to be fun activity to accomplish! A lot of people spent their down time with their family, or all their friends. Usually they undertaking activity like watching television, planning to beach, or picnic inside the park. They actually doing same task every week. Do you feel it? Do you need to something different to fill your personal free time/ holiday? Could be reading a book may be option to fill your free time/ holiday. The first thing you will ask may be what kinds of book that you should read. If you want to test look for book, may be the book untitled Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) can be excellent book to read. May be it could be best activity to you.

Kimberly Lunceford:

Would you one of the book lovers? If yes, do you ever feeling doubt while you are in the book store? Attempt to pick one book that you never know the inside because don't judge book by its deal with may doesn't work at this point is difficult job because you are frightened that the inside maybe not seeing that fantastic as in the outside search likes. Maybe you answer could be Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) why because the great cover that make you consider concerning the content will not disappoint an individual. The inside or content is usually fantastic as the outside or cover. Your reading 6th sense will directly guide you to pick up this book.

Joan Hanson:

As we know that book is significant thing to add our know-how for everything. By a guide we can know everything we would like. A book is a pair of written, printed, illustrated or perhaps blank sheet. Every year was exactly added. This guide Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) was filled regarding science. Spend your free time to add your knowledge about your technology competence. Some people has different feel when they reading some sort of book. If you know how big selling point of a book, you can truly feel enjoy to read a book. In the modern era like today, many ways to get book that you just wanted.

Download and Read Online Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) Stephan Arndt #AXC62O1HD70

Read Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) by Stephan Arndt for online ebook

Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) by Stephan Arndt 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 Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) by Stephan Arndt books to read online.

Online Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) by Stephan Arndt ebook PDF download

Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) by Stephan Arndt Doc

Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) by Stephan Arndt Mobipocket

Ziele und Instrumente des After Sales Service (German Edition) by Stephan Arndt EPub