
Inhalt

Neue Medien	1
Michael Radermacher	
Psychologie	15
Lutz von Rosenstiel und Peter Neumann	
Gehirnforschung	39
Hans-Georg Häusel	
Kundenbindungskonzepte	53
Bernhard Brugger	
Reklamationsmanagement	67
Peter Diehsle	
Persönlichkeitsentwicklung	83
Jens Corssen	
Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen	99
Hansjörg Künzel	
Produktentwicklung	117
Axel Imming	
B2B-Dienstleistungsmarketing	131
Jens Pohl und Jörn Hüggelmeier	
Werbung	151
Patrick Loechle	
Public Relations	161
Ruth Busl und Annegret Haffa	

Interne Kommunikation	177
Hans-Kaspar von Schönfels	
Marktforschung	189
Frank Lüttschwager	
Klischees	201
Daniella Simmig	
Luxusmarken	215
Sven Schnee	
Tradition	231
Peter Spieth	
Image, Marke und Trend	243
Ralf Metzenmacher	
Kundenorientierung	267
Alice van Triest	
Kennzahlen	281
Stefan Eberhardt	
Manieren	297
Oskar Prinz von Preußen	
Zeitenwende	303
Florian Becker	
Autoren	315
Sachverzeichnis	323

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit
Handbuch für Strategie und Umsetzung
Künzel, H. (Hrsg.)
2012, X, 327 S. 45 Abb., Hardcover
ISBN: 978-3-642-32551-9