



# **E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition)**

*Ullrich Rautenberg*

[Download now](#)

[Read Online](#) 

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

# E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition)

*Ullrich Rautenberg*

**E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition)** Ullrich Rautenberg

Diplomarbeit aus dem Jahr 2002 im Fachbereich **BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media**, Note: 3,0, Hochschule RheinMain (FB Wirtschaft), Veranstaltung: E-Business, Sprache: Deutsch, Abstract: Die Zeiten in denen produzierende Betriebe, sowohl im industriellen Bereich als auch im Dienstleistungs-Sektor, eine Machtstellung inne hatten, die es Ihnen erlaubte, personalisiertes Kundenmarketing1 großflächig zu vermeiden, sind vorbei. Das bedeutet allerdings keineswegs, dass personalisiertes Kundenmarketing früher unnötig gewesen wäre beziehungsweise nicht existiert hätte. Wie Roland Meier in seinem Artikel „Customer Care Excellence – Mit Benchmarking zum Erfolg“ zusammenfasst, war in den Zeiten der „Tante-Emma-Läden“ personalisiertes Kundenmanagement darauf begründet, dass „Tante Emma“ sowohl alle ihre Kunden als auch deren Wünsche persönlich kannte. Genau diese Praxis würde auch heute noch gerade bei regional präsenten Unternehmen angewandt, würde aber zwangsläufig zu mangelnder Personalifizierung führen, da es den Unternehmen aufgrund ihrer Größe und Kundenanzahl nicht mehr möglich sei die Kunden und deren Wünsche persönlich zu betreuen. Meier betont, dass es des öfteren genau diesen kundennahen Unternehmen passiert „(...)“, dass die 14-jährige Tochter einen Brief bekommt, der Sparbrief sei fällig. Gleichzeitig bekommt der 10-jährige Sohn den selben Brief, am selben Tag, (...) – auch wenn der 10-jährige Sohn sich reichlich wenig für Sparpläne interessiert. Spätestens bei solch nicht wirklich persönlichen Kontakten merkt der Kunde, dass sein Anbieter ihn eigentlich doch nicht so gut kennt, obwohl er doch direkt um die Ecke wohnt.“<sup>2</sup> Daraus ableitend betont Meier, dass es nicht verwunderlich sei, wenn Kunden ein besseres Kundenmanagement einfordern und mangelnder Kundenservice zum führenden Grund für den Anbieterwechsel wird.

Kunden sind in den traditionellen Wirtschaftsbereichen seit langem nicht mehr vom Angebot einzelner Unternehmen abhängig, des weiteren ist die kundenseitig vorausgesetzte Produktqualität bei den meisten Anbietern gewährleistet und daher kaum ein Auswahlkriterium. Die Angebote von Unternehmen sind durch eine Vielzahl gleichartiger bzw. ähnlicher Erzeugnisse anderer Unternehmen hochgradig substituierbar geworden. Gerade in der New-Economy ist diese Konstellation des Käufermarktes ausschlaggebend. Die New-Economy bietet dem Kunden eine gegenüber der Old-Economy überproportional steigende Zahl von Anbietern, deren Angebot sich fast ausschließlich über Unterschiede im Kundenmanagement differenzieren lässt. [...]

 [Download E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im ...pdf](#)

 [Read Online E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale i ...pdf](#)

**Download and Read Free Online E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) Ullrich Rautenberg**

---

## **Download and Read Free Online E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) Ullrich Rautenberg**

---

### **From reader reviews:**

#### **Frank Johnson:**

Here thing why this specific E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) are different and dependable to be yours. First of all reading a book is good but it depends in the content of it which is the content is as delightful as food or not. E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) giving you information deeper and in different ways, you can find any guide out there but there is no e-book that similar with E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition). It gives you thrill studying journey, its open up your own eyes about the thing that will happened in the world which is possibly can be happened around you. You can actually bring everywhere like in playground, café, or even in your method home by train. When you are having difficulties in bringing the branded book maybe the form of E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) in e-book can be your alternate.

#### **Mary Lamm:**

Reading a reserve tends to be new life style on this era globalization. With reading you can get a lot of information which will give you benefit in your life. Using book everyone in this world could share their idea. Ebooks can also inspire a lot of people. Many author can inspire their particular reader with their story or even their experience. Not only the story that share in the guides. But also they write about advantage about something that you need instance. How to get the good score toefl, or how to teach your young ones, there are many kinds of book that you can get now. The authors these days always try to improve their proficiency in writing, they also doing some investigation before they write with their book. One of them is this E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition).

#### **Bryan Lewis:**

Spent a free a chance to be fun activity to accomplish! A lot of people spent their down time with their family, or their friends. Usually they carrying out activity like watching television, likely to beach, or picnic from the park. They actually doing ditto every week. Do you feel it? Do you need to something different to fill your own personal free time/ holiday? Can be reading a book may be option to fill your free of charge time/ holiday. The first thing that you ask may be what kinds of publication that you should read. If you want to try out look for book, may be the guide untitled E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) can be great book to read. May be it might be best activity to you.

#### **Malcolm Thurmond:**

Your reading 6th sense will not betray a person, why because this E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) book written by well-known writer we are excited for well how to make book that may be understand by anyone who have read the book. Written in good manner for you, dripping every ideas and composing skill only for eliminate your current hunger then you still

question E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) as good book not merely by the cover but also by the content. This is one e-book that can break don't assess book by its handle, so do you still needing another sixth sense to pick this kind of!? Oh come on your reading through sixth sense already told you so why you have to listening to an additional sixth sense.

**Download and Read Online E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) Ullrich Rautenberg #2PBHG01ZR5X**

## **Read E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg for online ebook**

E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg 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 E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg books to read online.

## **Online E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg ebook PDF download**

**E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg Doc**

E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg Mobipocket

E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg EPub

E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg Ebook online

E-CRM: Eine empirische Studie der Einsatzpotentiale im Mittelstand (German Edition) by Ullrich Rautenberg Ebook PDF