



# **Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition)**

*Thomas Reimann*

Download now

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

# Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition)

Thomas Reimann

## **Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) Thomas Reimann**

Diplomarbeit aus dem Jahr 2008 im Fachbereich Medien / Kommunikation - Public Relations, Werbung, Marketing, Social Media, Note: 1,7, Hochschule Niederrhein in Mönchengladbach, Sprache: Deutsch,

Abstract: Strukturiertes Kundenrückgewinnungsmanagement spielt bisher in vielen Unternehmen eine untergeordnete Rolle. Noch immer wird in den meisten Branchen der kostenintensiven

Neukundengewinnung und der sich immer schwieriger gestaltenden Kundenbindung ein größerer Stellenwert beigemessen. Dabei betragen die Kosten für die Wiedergewinnung von Kunden nur einen Bruchteil der Kosten für die Neukundenakquisition. Ziel der Diplomarbeit ist es darzustellen, wie ein systematisches Kundenrückgewinnungsmanagement einem Unternehmen speziell in der Bankenbranche dazu verhelfen kann, seine Wettbewerbsposition zu verbessern und seinen profitablen Kundenstamm zu vergrößern, indem verlorene Kunden wieder zurückgewonnen werden.

Dabei wird zunächst auf die Stellung der Kundenrückgewinnung im Kundenmanagement eingegangen.

Anschließend werden die Ziele der Kundenrückgewinnung ausgeführt.

Im nächsten Kapitel wird auf Indikatoren und Maßnahmen eingegangen, die dazu beitragen, eine mögliche Kundenabwanderung bereits im Vorfeld zu vermeiden.

Vor dem eigentlichen Hauptteil der Arbeit werden Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Rückgewinnungsmanagement beschrieben.

Der darauf folgende Hauptteil beschreibt den Prozess der Kundenrückgewinnung. Hierbei wird zunächst erläutert, wann ein Kunde überhaupt als verloren gilt. Ferner werden mögliche Verlustursachen aufgezählt, die zur Abwanderung des Kunden führen. Anschließend werden Segmentierungskriterien beschrieben, nach denen ein Unternehmen, und hier speziell ein Kreditinstitut, entscheidet, ob und wie viele finanzielle Mittel in die Rückkehr einzelner Kunden investiert werden sollen. Zu diesem Zweck werden die Bestimmung der Rückgewinnungswahrscheinlichkeit und einzelne Methoden zur Messung des Kundenwertes erläutert. Im Anschluss daran werden Maßnahmen aufgeführt, die dazu beitragen sollen, Kunden wieder zurückzugewinnen. Zum Ende des Rückgewinnungsprozesses wird auf die Erfolgskontrolle der durchgeführten Maßnahmen eingegangen.

Im Praxisteil der Arbeit wird beispielhaft an zwei Kreditinstituten dargestellt, wie der Prozess der Kundenrückgewinnung in der Praxis umgesetzt wurde. Ferner wird mittels einiger Interviews der Stellenwert der Kundenreaktivierung aus der Sicht mehrerer Sparkassen und Banken eruiert.

Im Abschlusskapitel wird, basierend auf den theoretischen Darstellungen sowie der beispielhaft dargestellten Umsetzung in der Praxis, ein Ausblick auf die Gestaltung des Kundenrückgewinnungsmanagements gegeben.

 [Download Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeu ...pdf](#)

 [Read Online Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verd ...pdf](#)



## **Download and Read Free Online Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) Thomas Reimann**

---

### **From reader reviews:**

#### **Nathaniel Marvel:**

In this 21st century, people become competitive in every single way. By being competitive right now, people have to do something to make them survive, being in the middle of the crowded place and notice by simply surrounding. One thing that at times many people have underestimated it for a while is reading. Sure, by reading a book your ability to survive boost then having chance to endure than other is high. For you personally who want to start reading the book, we give you this specific Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) book as basic and daily reading reserve. Why, because this book is usually more than just a book.

#### **Andrea Whitt:**

Information is provisions for individuals to get better life, information these days can get by anyone on everywhere. The information can be an expertise or any news even a problem. What people must consider whenever those information which is in the former life are challenging to be found than now could be taken seriously which one is suitable to believe or which one often the resource are convinced. If you receive the unstable resource then you obtain it as your main information we will see huge disadvantage for you. All of those possibilities will not happen in you if you take Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) as the daily resource information.

#### **Kayla Congdon:**

The particular book Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) has a lot of knowledge on it. So when you check out this book you can get a lot of help. The book was published by the very famous author. Tom makes some research before writing this book. This particular book very easy to read you can get the point easily after reading this article book.

#### **Thomas Moss:**

In this time globalization it is important to someone to obtain information. The information will make anyone to understand the condition of the world. The healthiness of the world makes the information easier to share. You can find a lot of recommendations to get information example: internet, magazine, book, and soon. You will see that now, a lot of publishers in which print many kinds of books. The book that recommended to your account is Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) this e-book consists a lot of the information on the condition of this world now. This book was represented how the world has grown up. The language styles that the writer uses to explain it is easy to understand. Often the writer made some study when he makes this book. Here is why this book is appropriate for all of you.

**Download and Read Online Kundenabwanderung und  
Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der  
Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) Thomas Reimann  
#IS5DVX1RK6A**

## **Read Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) by Thomas Reimann for online ebook**

Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) by Thomas Reimann 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 Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) by Thomas Reimann books to read online.

## **Online Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) by Thomas Reimann ebook PDF download**

**Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) by Thomas Reimann Doc**

**Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) by Thomas Reimann Mobipocket**

**Kundenabwanderung und Kundenrückgewinnung: Verdeutlicht am Beispiel der Finanzdienstleistungsbranche (German Edition) by Thomas Reimann EPub**