



1. Aufl. 2019, XVI, 171 S. 1 Abb.

### Gedrucktes Buch

Softcover

[1] 54,99 € (D) | 56,53 € (A) | CHF  
61,00

Olivia Gwinner

# Kundenrückgewinnungsmanagement

Organisationale Erfolgsfaktoren und Besonderheiten des Business-to-Business Kontexts

Reihe: Schriftenreihe des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU), Universität Mannheim

#### • Eine wirtschaftswissenschaftliche Studie

Die Rückgewinnung verlorener Kunden stellt ein zunehmend wichtiges, jedoch weitestgehend unerforschtes Instrument des Customer Relationship Managements dar. Auf Basis empirischer Untersuchungen zeigt Olivia Gwinner die Bedeutung verschiedener Elemente der Organisationskultur und -steuerung für das Kundenrückgewinnungsmanagement eines Unternehmens auf. Darüber hinaus analysiert sie mit Hilfe von Kunden- und Anbieterdaten die Besonderheiten von Kundenrückgewinnungsangeboten und deren Erfolg im Business-to-Business Bereich. Das Institut für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) wurde 1999 an der Universität Mannheim neu konstituiert. Es versteht sich als Plattform für anwendungsorientierte Forschung sowie als Forum des Dialogs zwischen Wissenschaft und Praxis. Ziel dieser Schriftenreihe ist es, wissenschaftliche Erkenntnisse zu publizieren, die für die marktorientierte Unternehmensführung von Bedeutung sind.

Erhältlich bei Ihrem Buchhändler oder – Springer Nature Customer Service Center GmbH, Haberstrasse 7, 69126 Heidelberg, Germany / Call: + 49 (0) 6221-345-4301 / Fax: +49 (0)6221-345-4229 / Email: customerservice@springer.com / Web: springer.com

[1] € (D) sind gebundene Ladenpreise in Deutschland und enthalten 7% MwSt; € (A) sind gebundene Ladenpreise in Österreich und enthalten 10% MwSt. CHF und die mit [2] gekennzeichneten Preise für elektronische Produkte sind unverbindliche Preisempfehlungen und enthalten die landesübliche MwSt. Programm- und Preisänderungen (auch bei Irrtümern) vorbehalten. Es gelten unsere Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen. Springer-Verlag GmbH, Handelsregistersitz: Berlin-Charlottenburg, HR B 91022. Geschäftsführung: Haank, Mos, Hendriks

