



Springer Gabler

1st
edition

1. Aufl. 2019, XVII, 132 S. 1
Abb.

Printed book

Softcover

Printed book

Softcover

ISBN 978-3-658-25741-5

£ 44,99 | CHF 61,00 | 51,39 € |

56,53 € (A) | 54,99 € (D)

Available

Discount group

Standard (0)

Product category

Ph.D. Thesis

Series

BestMasters

Business and Management : Customer Relationship Management

Reichmann, Heinz-Jörg, Attendorn, Germany

Vertriebserfolg durch kundenzentrierte Kommunikation

Darstellung und empirische Analyse im Filialvertrieb am Beispiel verschiedener Sparkassen

• Eine wirtschaftswissenschaftliche Studie

Die persönliche Beratung ist für Sparkassen Kern ihres Geschäftsmodells. Die kundenzentrierte Kommunikation hat dabei einen positiven Einfluss auf das Vertrauen und die Zufriedenheit der Kunden und führt nachweislich zu höherer Loyalität. Anhand einer quantitativ-empirischen Studie untersucht Heinz-Jörg Reichmann, ob eine kundenzentrierte Kommunikation zu einem höheren Vertriebserfolg eines Privatkundenberaters im Filialgeschäft von Sparkassen führt. Im Zentrum der Untersuchung stehen die Rollenanforderungen und die Grundhaltungen von Kundenberatern, insbesondere ihr Gesprächsverhalten und die Anwendungen ausgewählter Gesprächstechniken in der Analysephase von Beratungsgesprächen. Aus den Erkenntnissen werden Implikationen zur Auswahl von Kundenberatern und die Weiterentwicklung von deren kommunikativen Kompetenzen gewonnen.

Order online at [springer.com/book sellers](https://www.springer.com/book sellers)

Springer Nature Customer Service Center GmbH

Customer Service

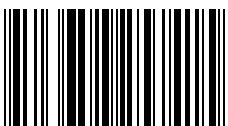
Tiergartenstrasse 15-17

69121 Heidelberg

Germany

T: +49 (0)6221 345-4301

row-booksellers@springernature.com



ISBN 978-3-658-25741-5 / BIC: KJSU / SPRINGER NATURE: SC513050

Prices and other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. Americas: Tax will be added where applicable. Canadian residents please add PST, QST or GST. Please add \$5.00 for shipping one book and \$ 1.00 for each additional book. Outside the US and Canada add \$ 10.00 for first book, \$5.00 for each additional book. If an order cannot be fulfilled within 90 days, payment will be refunded upon request. Prices are payable in US currency or its equivalent.

Part of **SPRINGER NATURE**