

# Inhaltsverzeichnis

Psychologie:

## **Mehr als ein Käufer – Der Kunde, das unbekannte Wesen**

*Lutz von Rosenstiel, Peter Neumann,  
Ludwig-Maximilians-Universität München* . . . . . 1

Diagnose:

## **Marktforschung in einer dynamischen Welt**

*Florian Becker, Wirtschaftspsychologische Gesellschaft,  
Sven Schnee, BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH.* . . . . . 29

Kennzahlen:

## **Kundenperspektive im Value based Management**

*Stefan Eberhardt, DaimlerChrysler AG* . . . . . 53

Personalmanagement:

## **Kundenorientierte Personalentwicklung**

*Peter Spannagl, General Electric AG* . . . . . 73

Persönlichkeitsentwicklung:

## **Die Persönlichkeit macht den Unterschied**

*Jens Corssen, Coach* . . . . . 95

Interkulturelles Management:

## **Zwischen Anpassung an fremde Kulturen und Standardisierung**

*Thomas Rapp, Mercedes-Benz Vietnam* . . . . . 115

Umgang mit Kunden:

**Höflichkeit kann man lernen –  
Eine Anleitung zum „Guten Ton“**

*Oskar Prinz von Preußen, Media Consulting Group* ..... 129

Kundenbindung:

**Miles & More – Kundenbindung in der Luft**

*Oliver Wagner, Deutsche Lufthansa AG* ..... 135

Zufriedenheitsmanagement:

**Microsoft's „Customer & Partner Experience“-Programm**

*Gabriela Spindler, Microsoft Deutschland GmbH* ..... 155

Reklamationsmanagement:

**Reklamationen – Geschenke der Kunden**

*Peter Diehlsle, DaimlerChrysler AG* ..... 173

Interne Kommunikation:

**Blicke nach innen verbessern die Wirkung nach außen**

*Hans-Kaspar von Schönfels, Journalist* ..... 193

Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen:

**Zufriedenheit von innen**

*Hansjörg Künzel, Managementberater* ..... 205

Image, Marke und Trend:

**Mit Retro-Design und neuen Kunden auf Erfolgskurs**

*Ralf Metzenmacher, PUMA AG* ..... 227

Public Relations:

**Integrierte Kommunikation – ein strategischer  
Erfolgsfaktor auf dem Weg zur Kundenzufriedenheit**

*Patricia Huppermans, avgroup* ..... 255

Werbung:	
<b>Werbung ist Kundenbegeisterung</b>	
<i>Axel Thomsen, Géza Unbehagen, Springer &amp; Jacoby Deutschland</i> .....	273
Versandhandel:	
<b>Die Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den Neukundenwert</b>	
<i>Jens Kirchner, Quelle AG</i> .....	287
Online Business:	
<b>Kundenbindung im Internet</b>	
<i>Susanne Eyrich, Software AG</i> .....	309
Finanzsektor:	
<b>Der Kunde im Mittelpunkt des Private Banking</b>	
<i>Michael Schäfer, UBS AG Zürich und Basel</i> .....	323
Gesundheitsmanagement:	
<b>Gesunde Mitarbeiter – zufriedene Kunden</b>	
<i>Thomas P.U. Wustrow, Facharzt</i> .....	347
Interessenvertretungen:	
<b>Sprecherausschüsse als Wegbereiter der Kundenorientierung</b>	
<i>Manfred Göbels, Deutscher Führungskräfteverband – ULA</i> .....	373
<b>Autoren</b> .....	389