



Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition)

Verena Schabbach

Download now

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

Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition)

Verena Schabbach

Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) Verena Schabbach
Diplomarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich BWL - Bank, Börse, Versicherung, Note: 1,7, Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf (Lehrstuhl für Finanzdienstleistungen, Prof. Börner), 159 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Nachdem Banken sich über viele Jahre in einer offensiven Strategie auf die Neukundenakquisition konzentriert haben, nimmt in der jüngeren Vergangenheit die Bedeutung des Themas Kundenbindung stark zu. Im Rahmen des Kundenbindungsmanagements setzen die Banken ihre Ressourcen hauptsächlich für die Erhaltung laufender Kundenbeziehungen ein und orientieren sich dabei zunehmend an den Bedürfnissen bestehender Kunden. Motiviert ist diese Rückbesinnung auf vorhandene Kundenpotenziale vor allem durch die Erkenntnis der ökonomischen Vorteilhaftigkeit langfristiger Geschäftsbeziehungen.

Bei der Umsetzung eines Kundenbindungsmanagements müssen Banken jedoch die sich zunehmend verändernden Rahmenbedingungen berücksichtigen. Zu nennen sind hier Veränderungen auf der Kundenseite, technologische Entwicklungen sowie veränderte Markt- und Wettbewerbsbedingungen. Vor dem Hintergrund der Erkenntnis, dass jahrzehntelang erfolgreiche Strategien den gewandelten Anforderungen nicht mehr genügen, lag die Antwort vieler Banken auf die erfolgten Veränderungen in der Umsetzung eines Multi-Channel-Banking, also der Zurverfügungstellung von Bankleistungen über alternative Vertriebskanäle. In dieser Arbeit soll der Frage nachgegangen werden, welchen Beitrag ein konsequent umgesetztes Multi-Channel-Banking zur Erhöhung der Kundenbindung leisten kann und welche Anforderungen es hierbei zu berücksichtigen gilt.

Zunächst wird auf die grundsätzliche Bedeutung des Vertriebs im bankbetrieblichen Kontext und das Konzept des Multi-Channel-Management eingegangen. Im Anschluss daran erfolgt eine Konzeptualisierung des Kundenbindungsmanagements, bevor dann die wesentlichen Entwicklungstendenzen im Bankensektor beleuchtet werden. Vor diesem Hintergrund werden im Weiteren die einzelnen Vertriebsoptionen dargestellt und im Hinblick auf ihre Kundenbindungswirkung analysiert. Hier erfolgt zunächst eine Betrachtung des stationären Filialvertriebs, des Telefon-Banking sowie des Internet-Banking aus einer Single-Channel-Perspektive, bevor die einzelnen Vertriebswege dann zu einem Multi-Channel-Banking zusammengefügt und einer integrierten Betrachtung unterzogen werden.

Anschließend werden konkrete Handlungsempfehlungen herausgearbeitet, bei deren Beachtung das Multi-Channel-Banking eine bestmögliche Wirkung auf die Kundenbindung entfalten kann. Die Arbeit schließt mit einer zusammenfassenden Würdigung des Multi-Channel-Banking und einem Blick auf zukünftige Anforderungen.

 [Download Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Bank ...pdf](#)

 [Read Online Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Ba ...pdf](#)

Download and Read Free Online Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) Verena Schabbach

From reader reviews:

Walter Miller:

Have you spare time for any day? What do you do when you have more or little spare time? Yes, you can choose the suitable activity regarding spend your time. Any person spent their spare time to take a stroll, shopping, or went to the Mall. How about open as well as read a book titled Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition)? Maybe it is being best activity for you. You recognize beside you can spend your time together with your favorite's book, you can smarter than before. Do you agree with the opinion or you have other opinion?

John Whetstone:

What do you regarding book? It is not important along? Or just adding material when you really need something to explain what the one you have problem? How about your extra time? Or are you busy person? If you don't have spare time to try and do others business, it is make you feel bored faster. And you have spare time? What did you do? Everybody has many questions above. They should answer that question because just their can do in which. It said that about reserve. Book is familiar on every person. Yes, it is appropriate. Because start from on guardería until university need that Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) to read.

Penny Stout:

This Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) book is absolutely not ordinary book, you have after that it the world is in your hands. The benefit you have by reading this book is information inside this e-book incredible fresh, you will get details which is getting deeper you actually read a lot of information you will get. This Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) without we realize teach the one who examining it become critical in imagining and analyzing. Don't be worry Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) can bring once you are and not make your carrier space or bookshelves' turn out to be full because you can have it in the lovely laptop even cell phone. This Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) having very good arrangement in word along with layout, so you will not experience uninterested in reading.

Ruth Morefield:

Within this era which is the greater person or who has ability in doing something more are more treasured than other. Do you want to become one among it? It is just simple approach to have that. What you have to do is just spending your time very little but quite enough to possess a look at some books. One of the books in the top record in your reading list is definitely Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition). This book that is certainly qualified as The Hungry Slopes can get you closer in getting precious person. By looking upwards and review this e-book you can get many advantages.

**Download and Read Online Kundenbindung im Multi-Channel-
Management von Banken (German Edition) Verena Schabbach
#EOVHY96QZ87**

Read Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) by Verena Schabbach for online ebook

Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) by Verena Schabbach 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 Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) by Verena Schabbach books to read online.

Online Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) by Verena Schabbach ebook PDF download

Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) by Verena Schabbach Doc

Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) by Verena Schabbach Mobipocket

Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) by Verena Schabbach EPub