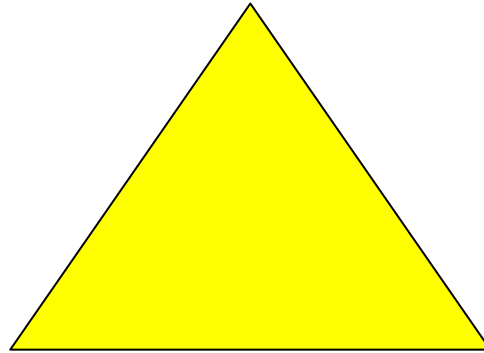


Kundencontrolling

Kundenwerte

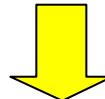
(Umsatz, DB, Liquidität, Kapazität, Referenz- und Infopotential)

- absolut, relativ; ein-, mehr-, vielperiodig; Vergangenheit, Gegenwart, Zukunft -



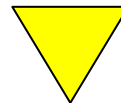
Loyalitätsraten
Customer Lifetime Value

Kundenzufriedenheit
- objektive und subjektive Messung -



Auswahl strategischer Kunden

- Kundenscoring
- Attraktivitätsportfolio



Kundenmanagement
(Ressourcenumverteilung usw.)



Beyer, Horst-Tilo (Hg.): Online-Lehrbuch BWL, <http://www.online-lehrbuch-bwl.de>