



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:

Peter Barba:

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

Arthur Smith:

Can you one of the book lovers? If yes, do you ever feeling doubt when you are in the book store? Try to pick one book that you just dont know the inside because don't evaluate book by its handle may doesn't work here is difficult job because you are scared that the inside maybe not since fantastic as in the outside appear likes. Maybe you answer can be Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) why because the amazing cover that make you consider with regards to the content will not disappoint you actually. The inside or content is definitely fantastic as the outside or maybe cover. Your reading 6th sense will directly guide you to pick up this book.

Cynthia Kipp:

This Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) is great guide for you because the content which can be full of information for you who always deal with world and still have to make decision every minute. This specific book reveal it data accurately using great manage word or we can point out no rambling sentences in it. So if you are read the idea hurriedly you can have whole info in it. Doesn't mean it only gives you straight forward sentences but difficult core information with splendid delivering sentences. Having Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) in your hand like finding the world in your arm, info in it is not ridiculous just one. We can say that no book that offer you world in ten or fifteen moment right but this reserve already do that. So , it is good reading book. Hey there Mr. and Mrs. occupied do you still doubt that?

Kyle Reese:

Don't be worry in case you are afraid that this book will certainly filled the space in your house, you could have it in e-book technique, more simple and reachable. This specific Kundenbindung im Multi-Channel-Management von Banken (German Edition) can give you a lot of pals because by you investigating this one book you have issue that they don't and make a person more like an interesting person. That book can be one of one step for you to get success. This book offer you information that probably your friend doesn't recognize, by knowing more than some other make you to be great persons. So , why hesitate? We should

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

**Download and Read Online Kundenbindung im Multi-Channel-
Management von Banken (German Edition) Verena Schabbach
#PO0D17Y4EAH**

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