
Brian Rüeiger/Frank Hannich
(Hrsg.)



Erfolgsfaktor Emotionalisierung

Wie Unternehmen die Herzen
der Kunden gewinnen

SCHÄFFER
POESCHEL

Brian Rüeiger/Frank Hannich (Hrsg.)

Erfolgsfaktor Emotionalisierung

Wie Unternehmen die Herzen der Kunden gewinnen

ca. 304 S., Gebunden

Preis: ca. EUR 49,95

Erscheint am: 09.11.2010

ISBN: 978-3-7910-2945-0

Fachgebiet: Allgemeine BWL / Management

noch nicht erschienen

Durch Emotionalisierung die Kundenbindung fördern

Innovativer wissenschaftlicher Ansatz mit großem Praxisnutzen

Mit Fallstudien von Porsche, Greenpeace, Mammut Sports Group, Techniker Krankenkasse, Generali, Migros, Swiss Post, mymuesli u. v. a.

Kurzbeschreibung

Die Macht der Emotionen. 70 Prozent aller Kaufentscheidungen sind laut Experten emotional begründet. Für Unternehmen heißt das: Nur durch Emotionalisierung kann die Kundenbindung effektiv gefördert werden. Wie dies durch unternehmensweite Maßnahmen gelingt, zeigen die Autoren. Nach einem interdisziplinären Überblick über die Hintergründe und die betriebswirtschaftliche Relevanz von Emotionen erläutern sie anhand von Best-Practice-Beispielen verschiedene Emotionalisierungs-Ansätze. Für den Praktiker ergeben sich daraus konkrete Handlungsmuster und -empfehlungen.

Urheber

Brian Rüeiger, Leiter des Zentrums für Marketing Management und Dozent für Marketing; Dr. Frank Hannich, wiss. Mitarbeiter mit Schwerpunkt Customer Relationship Management (CRM) und Stellv. Programm Direktor des Masterprogramms „CRM“, beide ZHAW – Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften