

(Mobile pdf) Die Kano-Analyse - eine branchenübergreifende Längsschnittanalyse (German Edition)

Die Kano-Analyse - eine branchenübergreifende Längsschnittanalyse (German Edition)

Franziska Böhm

*ePub | *DOC | audiobook | ebooks | Download PDF*



#3736324 in eBooks 2012-10-18 2012-10-18 File Name: B01HE6H6A4 | File size: 52.Mb

Franziska Böhm : Die Kano-Analyse - eine branchenübergreifende Längsschnittanalyse (German Edition) before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Die Kano-Analyse - eine branchenübergreifende Längsschnittanalyse (German Edition):

Bachelorarbeit aus dem Jahr 2012 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,0, Ernst-Abbe-Hochschule Jena, ehem. Fachhochschule Jena, Sprache:

Deutsch, Abstract: Kundenzufriedenheit, in den achtziger Jahren erstmals als Marketingthematik aufgekommen, ist heutzutage weder aus Theorie noch Praxis wegzudenken. Vor allem die positive Auswirkung der Kundenzufriedenheit auf den Unternehmenserfolg erklärt ihre hohe Bedeutungskraft. Doch wie kann die essentiell wichtige Kundenzufriedenheit erreicht werden? Welche Anforderungen der Kunden gilt es zu erfüllen? Diesem Fragenkomplex soll die vorliegende Bachelorarbeit gewidmet werden. Eine Beantwortung der Fragen wird unter Heranziehung des Ansatzes nach Kano angestrebt. Gemäß der Grundidee des Kano-Modells wirken sich Leistungsattribute eines Produktes oder einer Dienstleistung unterschiedlich auf das Maß der Kundenzufriedenheit aus. Neben dem Modellansatz entwickelte Kano eine entsprechende Methode zur Identifikation des Zufriedenheitspotentials der verschiedenen Leistungsattribute. Das Ziel war gerade auf den Ansatz nach Kano abgezielt, obwohl er einer unter vielen ist, verfolgte folgende Intention: Es bestand der Wunsch nach der Auseinandersetzung mit einer stark praxisrelevanten sowie von der Literatur viel gesuchten Thematik. Auch wenn der Japaner Kano das Modell bereits 1984 niederschrieb, wird sich herausstellen, dass seine Grundidee nach wie vor den aktuellen Stand der Forschung darstellt. Zunächst soll mit der vorliegenden Bachelorarbeit die theoretische Facette des Modells sowie der Methode nach Kano untersucht werden. Im Anschluss daran folgt die Konzentration auf den eigentlichen Schwerpunkt der Arbeit: Die Beleuchtung der Kano-Methode in ihrer praktischen Anwendung. Hierzu dient eine Vielfalt an branchenübergreifenden Studien, deren Durchführung auf der Kano-Methode basiert. Aus der Vorstellung der Studien resultiert das Ziel der vorliegenden Arbeit. Letzten Endes soll die Erkenntnis vorliegen, wie sich die einzelnen Attribute eines Produktes bzw. einer Dienstleistung auf die Zufriedenheit des Kunden auswirken. Pro Branche werden dazu verschiedene Studien herangezogen, um einen möglichst tiefen Einblick in die jeweilige Branche zu verschaffen. Auf diese Weise wird ein Längsschnitt durch folgende Branchen angestrebt: Automobil-, Freizeit-, Reise-, Internet-, sowie Finanzbranche. Zusammenfassend dient die vorliegende Bachelorarbeit mit der Thematik „Kano-Analyse“ einer branchenübergreifenden Längsschnittanalyse; schwerpunktmäßig der kritischen Reflektion der praktischen Anwendung des Ansatzes nach Kano.