

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Autorenverzeichnis.....	XI
Teil 1: Kundenabwanderung als Gegenstand des Marketing-Controlling	
<i>Franziska Seidl</i>	
Customer Recovery Management und Controlling	3
<i>Jörg Link</i>	
Die Konzeption eines Feedforward-Controlling.....	35
Teil 2: Früherkennung und Prävention von Kundenabwanderungen	
<i>Andrea Geile/Reinhard Hünerberg</i>	
Persönliche Kommunikation zur Abwanderungsprävention im B-to-B-Geschäft	61
<i>Manfred Bruhn</i>	
Exit Management	91
Teil 3: Kundenrückgewinnung	
<i>Doreén Pick/Manfred Krafft</i>	
Status quo des Rückgewinnungsmanagements.....	119
<i>Bernd Stauss/Wolfgang Seidel</i>	
Preiskündiger und Qualitätskündiger: Zur Segmentierung verlorener Kunden.....	143
<i>Andreas Mann</i>	
Kundenrückgewinnung und Dialogmarketing	163

Teil 4: Datenschutz

Alexander Gary

Grundlagen und rechtliche Aspekte im Customer Relationship Management 185

Teil 5: Praxisbeispiele aus verschiedenen Branchen

Versand- und Onlinehandel

Alexandra Rambold

Effizientes Kundenmanagement über den gesamten Lebenszyklus 213

Banken

Matthias Meyer

Vorbereitung eines Churn-Warnsystems bei einer Direktbank..... 237

Bernhard Braunmüller/Thomas Hamele

Kundenloyalitätsmanagement bei Banken 255

Telekommunikation

Alexander T. Rauchut

Churn Management bei der Deutschen Telekom..... 269

Energiewirtschaft

Thomas M. Zweigle

Kundenabwanderungsprävention durch ganzheitlich integratives
Vertriebsinformationsmanagement 291

Krankenkassen

Thorsten Köhler

Präventionsmaßnahmen des Beschwerdemanagements gegen
Kundenabwanderung 313

Lebensmitteleinzelhandel

Florian Kramm

Vermeidung von Kundenabwanderung mittels Kundenkartenprogrammen 331

Stichwortverzeichnis..... 353