

[Free download] Kundenbindung in Genossenschaftsbanken: Eine kritische Analyse

# Kundenbindung in Genossenschaftsbanken: Eine kritische Analyse

Von Christian H. Volmer

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



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrank: #2789828 in BcherVerffentlicht am: 2008-04-01Abmessungen: 10.39 x .31b x 7.32l, .52 Pfund Einband: Taschenbuch128 Seiten | File size: 19.Mb

**Von Christian H. Volmer : Kundenbindung in Genossenschaftsbanken: Eine kritische Analyse** before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Kundenbindung in Genossenschaftsbanken: Eine kritische Analyse:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen0 von 0 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. KundenbindungVon Leseratte59Der Autor stellt gut verstndlich nach einer ausfhrlichen Einleitung die Einflussfaktoren auf die Kundenbindung in Genossenschaftsbanken dar. Dabei geht er speziell auf den Faktor der Kundenzufriedenheit und dessen Bedeutung ein und verbindet dies mit verschiedenen Modellen der Kundenbindung. Die fr die Kundenbindung erforderlichen Instrumente werden in dieser Arbeit sehr detailliert dargestellt. Durch die

abschließende empirische Untersuchung wird der gesamte Inhalt der Arbeit veranschaulicht und gut verständlich.

**Kurzbeschreibung** Der Wettbewerb auf dem Privatkundenmarkt hat sich in den letzten Jahren verschärft und die Privatkunden sind wechselbereiter geworden. Die Arbeit setzt sich mit der Kundenbindung als mögliche Reaktion für Genossenschaftsbanken auf diese Situation auseinander. Kundenbindung erzeugt unter anderem durch mehr Cross-Buying, Weiterempfehlungen und höhere durchsetzbare Preise vielfältige Wirkungen auf den Unternehmenserfolg. Um dieses Phänomen in der Unternehmenspraxis nutzen zu können, müssen aber die Determinanten und Mittel zu deren Beeinflussung bekannt sein. Nach Analyse der vorliegenden Literatur wird in der Arbeit ein Determinanten-Modell der Kundenbindung entwickelt, das in die vier Bereiche Verbundenheit, Gebundenheit, Kundenmerkmale und Wettbewerb unterteilt ist. Zur Verbundenheit zählen Vertrauen, Vertrautheit und Image als psychische Wechselbarrieren und soziale Wechselbarrieren, die durch persönliche Kontakte zwischen Kunde und Bankmitarbeiter entstehen. Zur Gebundenheit zählen ökonomische, technisch-funktionale und vertragliche Wechselbarrieren, zu den Kundenmerkmalen die Erlebnisorientierung, die Individualität, das Variety Seeking und das Involvement und zum Wettbewerb die relative Attraktivität und der Umfang des Wettbewerbs. In der Folge werden die internen Bindungsinstrumente CRM-Systeme, Kundensegmentierung und Mitarbeiterbindung und die externen Bindungsinstrumente Private Finanzplanung, Kundendurchdringung, Kundenclubs, Erlebnis-Banking und Value-Added Services vorgestellt und deren Wirkungen auf die Kundenbindung über die Determinanten des Modells dargestellt. Im anschließenden empirischen Teil werden die Wirkungen der Bindungsinstrumente Private Finanzplanung, Value-Added Services, Kundenclub und Erlebnis-Banking überprüft. Es kann gezeigt werden, dass die Private Finanzplanung eine besonders starke Wirkung auf die Kundenbindung hat. Ein breiter Einsatz dieses Instruments ist demnach zu empfehlen. Aber auch die anderen Instrumente erzeugen bei großen Teilen der Befragten Bindungseffekte. Bei den Kunden von Genossenschaftsbanken bieten sich im Vergleich zu den anderen Teilnehmern die dargestellten Leistungen im Bereich Erlebnis-Banking zur Steigerung der Bindung etwas stärker an. Der Autor und weitere Mitwirkende Christian Hendrik Volmer, Diplom Betriebswirt (FH), hat die vorliegende Arbeit zum Abschluss seines BWL-Studiums an der Fachhochschule Kaiserslautern, Standort Zweibrücken, im Fernstudiengang Bankmanagement verfasst. Der Bezug zur genossenschaftlichen Bankengruppe schlägt sich auch in seiner bisherigen beruflichen Laufbahn nieder: Nach seiner Ausbildung und anschließenden vierjährigen Tätigkeit als Vertriebsassistent bei einer kleineren Volksbank ist er derzeit als Geschäftsstellenleiter einer der großen deutschen Genossenschaftsbanken tätig.