

MARKETING: FAKTOREN DER KUNDENZUFRIEDENHEIT

1. Produktqualität

- 1.1. Laufende Produktinnovation
- 1.2. Gebrauchsnutzen
- 1.3. Empfindungsnutzen
- 1.4. Geltungsnutzen
- 1.5. Preiswürdigkeit
- 1.6. Langlebigkeit

2. Service

- 2.1. Freundlichkeit
- 2.2. Erscheinungsbild
- 2.3. Schnelligkeit
- 2.4. Reparaturqualität
- 2.5. Nachhaltigkeit Ersatzteillieferung
- 2.6. Reparaturpreiswürdigkeit

3. Kaufberatung

- 3.1. Erscheinungsbild Verkäufer
- 3.2. Freundlichkeit Verkäufer
- 3.3. Fachwissen
- 3.4. Kundenrolle verstehen