
Inhaltsverzeichnis

	Seite
Zum Geleit und zur Struktur	
Tim Walleyo & Michael Dinkel	7
Angewandtes Kundenbindungsmanagement	
Grundlagen der Kundenbindung	
Tim Walleyo	11
Die richtige Kundensegmentierung als Voraussetzung für effektives CRM	
Florian Padberg	19
Kartenbasierte Kundenprogramme	
Florian Padberg	33
Controlling von Kundenbindung	
Jörg Salomon	69

Spezifische Kundenbindungsthematiken

Dialogmarketing Florian Padberg & Tim Walleyo	91
Multipartnerprogramme Florian Padberg	109
Sportsponsoring als Kundenbindungsinstrument im Business-To-Business-Marketing Michael Dinkel	119
Informationstechnologische Umsetzung von Kundenbindungsmaßnahmen Dieter J. Weinmann	133
Die Datenschutzproblematik Florian Padberg	151
Literatur	157
Die Autoren	163