

# Änderungsliste MK1 – 3. Auflage

## Allgemein:

- Geringfügige redaktionelle, sprachliche Anpassungen
- Einfügung neue Modulübersicht
- Ergänzung eines Abbildungsverzeichnisses
- Ergänzung Tabellenbeschriftungen und Tabellenverzeichnis
- Ergänzung einer Aufgabennummerierung und eines Aufgabenverzeichnisses
- Aktualisierung der Online-Quellen
- Aktualisierung des Stichwortverzeichnisses
- Aktualisierung Legendenseite
- Aktualisierung Feedbackmöglichkeit Modulsript

S. 10	Neue Abbildung (Abb.): Beispiel für eine Kundentypen-Matrix
S. 11	Neue Abb.: Klassisches Phasenmodell des Kaufentscheidungsprozesses
S. 12	Anpassung Praxisbeispiel
S. 12	Neue Abb.: Kontinuum des Verhaltens bei Kaufentscheidungen
S. 17	Neue Abb.: Informationsverarbeitung und Lernen
S. 21	Neue Abb.: Anforderungsklassen in Anlehnung an Kano et al. (1984)
S.22	Neue Abb.: Zusammenfassende Darstellung der Kundenzufriedenheit
S. 32	Neue Abb.: Phasen des Kundenlebenszyklus
S. 37	Neue Abb.: Mögliche Datenquellen für ein CRM-System
S. 40	Neue Abb.: Phasen der Einführung eines CRM-Systems
S. 44	Neue Abb.: Qualitätsdimensionen des Beschwerdemanagements
S. 46	Neue Abb.: Idealtypischer Beschwerdemanagementprozess
S. 55	Neue Abb.: Erfolgselemente einer Website
S. 62ff	Anpassung + Aktualisierung von Aufgabe 27

Neben den oben aufgeführten allgemeinen Änderungen wurden für die vorliegende Auflage keine weiteren inhaltlichen Anpassungen vorgenommen.