

Inhaltsverzeichnis

Eidesstattliche Erklärung	I
Vorwort	III
Geleitwort.....	VII
Abstract.....	XI
Schlagworte	XII
Danksagung	XIII
Inhaltsverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XXI
Abbildungsverzeichnis.....	XXIII
Tabellenverzeichnis	XXIV
Übersicht der verwendeten Softwaretools.....	XXVI
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung	4
1.3 Forschungsfragen	6
1.4 Methodik.....	7
1.5 Aufbau der Arbeit	9
2 Business Network International (BNI) Deutschland & Österreich	12
2.1 Beschreibung der BNI GmbH & Co. KG	12

Inhaltsverzeichnis

2.1.1	Kernwerte.....	14
2.1.2	Vision & Mission.....	15
2.1.3	Bewerbungs- und Verlängerungsprozess von Mitgliedern	16
2.1.4	Zwischenfazit	17
3	Konzeptionelle Grundlagen	19
3.1	Beziehungsmanagement	19
3.1.1	Definition des Begriffs Beziehungsmanagement...	19
3.1.2	Abgrenzung relevanter Begriffe	22
3.1.3	Ziele, Vor- und Nachteile bzw. Risiken des Beziehungsmanagements im B2B-Bereich	29
3.1.4	Zentrale Elemente im Beziehungsmanagement für eine beziehungsorientierte Unternehmensphilosophie.....	37
3.1.5	Vertrauen, Commitment und Qualitätswahrnehmung als wesentlicher Faktor einer beziehungsorientierten Unternehmensphilosophie	45
3.1.6	Zwischenfazit	54
3.2	Customer Lifetime Value	56
3.2.1	Definition CLV	57
3.2.2	Vor- und Nachteile des CLV	61
3.2.3	Überblick der Formen zur KundInnenbewertung...	62
3.2.4	Dynamische Investitionsverfahren	64
3.2.5	Die Berechnung des CLV	67

Inhaltsverzeichnis

3.2.5.1	Einfacher CLV	69
3.2.5.2	CLV unter Berücksichtigung der Gewinnmarge	70
3.2.5.3	CLV inklusive KundInnenakquisitionskosten (CAC)	70
3.2.5.4	Discounted CLV	71
3.2.5.5	Discounted CLV unter Berücksichtigung der Churn-Rate	74
3.2.5.6	Predictive Customer Lifetime Value (Predictive CLV).....	77
3.2.6	Exkurs: Der Customer Equity	80
3.2.7	Nichtmonetäre Größen als Einfluss auf den CLV ..	82
3.2.8	Das Management von KundInnenbeziehungen mittels CLV	85
3.3	Zwischenfazit	89
3.4	Verwebung Beziehungsmanagement und CLV	90
4	Empirische Befunde.....	92
4.1	Festlegung des Forschungsdesigns	92
4.1.1	Empirische Erhebungsmethode.....	94
4.1.2	Sampling	98
4.1.3	Vorgehensweise	103
4.1.4	Der Interviewleitfaden	104
4.1.5	Pretest.....	106

Inhaltsverzeichnis

4.1.6	Gütekriterien	107
4.2	Datenerfassung	110
4.2.1	Die Transkription	110
4.2.2	Transkriptionsregeln	111
4.2.3	Transkriptionskopf	115
4.3	Datenauswertung	117
4.3.1	Auswertungsmethode	117
4.3.2	Auswertungsergebnisse	121
4.4	Zwischenfazit	137
5	Fazit	139
5.1	Inhaltliches Fazit	140
5.2	Methodisches Fazit	143
5.3	Beantwortung der Forschungsfragen	144
5.4	Limitationen	154
5.5	Handlungsempfehlungen	156
5.6	Ausblick	163
Literaturverzeichnis		164
Sustainable Development Goals (SDGs)		199
Über den Autor		205
Anhang		208
Anhang 1: Beispiel Interviewleitfaden		208
Anhang 2: Beispiel Transkript		212

Inhaltsverzeichnis

Anhang 3: Qualitative Inhaltsanalyse.....	236
Inhaltsanalyse nach Mayring: Erste Reduktion	236
Inhaltsanalyse nach Mayring: Zweite Reduktion	295
Anhang 4: Defencio.....	313
Präsentation zur Defencio der Masterarbeit	313