

Vorwort

Das Thema **Kundenbindung** hat Wissenschaft und Praxis in den letzten Jahrzehnten intensiv beschäftigt. Insbesondere unter dem Stichwort Customer Relationship Management sind die verschiedensten Möglichkeiten aufgezeigt und diskutiert worden, Kunden gemäß ihres Kundenwertes an das Unternehmen zu binden.

Was aber passiert, wenn diese Kundenbindung sich aufzulösen droht, d.h. sich eine **Kundenabwanderung** abzeichnet? Welche Möglichkeiten der Früherkennung derartiger Tendenzen existieren, welche Möglichkeiten des Gegensteuerns bzw. der Prävention und – falls erfolglos – welche Möglichkeiten der Rückgewinnung bestehen? Diese Fragen sind zwar in den letzten Jahren unter unterschiedlichen Schlagworten – z.B. Customer Recovery Management – immer öfter aufgegriffen worden; es fehlt jedoch eine zusammenfassende, übergreifende Gesamtdarstellung.

Was ebenfalls noch nicht ausreichend geleistet wurde, ist eine Behandlung der Kundenabwanderung speziell aus der Sicht des **Controlling**. Auch diese Lücke soll durch das vorliegende Sammelwerk geschlossen werden. Es geht bei den vorliegenden Beiträgen also auch um die **ökonomische** Bewertung der Kundenabwanderung sowie um den Aufbau von Systemen eines Feedforward-Control. Hierzu bietet der kontributionsorientierte Ansatz des Controlling mit seiner ausgeprägten **Vorsteuerungskomponente** eine gute Grundlage.

Es war ein Anliegen der Herausgeber, die Thematik der Kundenabwanderung gleichzeitig aus der Sicht von Wissenschaft und Praxis zu behandeln. Wir sind daher sehr dankbar, dass es uns gelungen ist, namhafte WissenschaftlerInnen und Unternehmen bzw. Fachexperten für dieses Projekt zu gewinnen.

Entsprechend wendet sich das Buch gleichermaßen an interessierte Wissenschaftler und Studenten wie auch Fachleute in der betrieblichen Praxis.

Unser herzlicher **Dank** gilt in erster Linie den beteiligten Autoren. Daneben danken wir Frau Stefanie Apel, Herrn Robin Feldner, Frau Kathrin Prautzsch und Frau Brezare Tominaj für die Mitarbeit bei der Vorbereitung und Durchsicht des Manuskriptes. Ebenfalls möchten wir dem Gabler Verlag unseren Dank für die angenehme und effiziente Zusammenarbeit aussprechen.

Kassel, im Juli 2009

JÖRG LINK
FRANZISKA SEIDL