

## 5 Literaturverzeichnis

- Beutin, Nikolas (2005): Kundenbindung durch Zusatzdienstleistungen. In: Bruhn, Manfred / Homburg, Christian (Hrg.) (2005): Handbuch Kundenbindungsmanagement : Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM (S.297-314). Wiesbaden, Gabler.
- Bruhn, Manfred (2007): Kundenorientierung : Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM). München, Deutscher Taschenbuch-Verlag.
- Gantert, Klaus / Hacker, Rupert (2008): Bibliothekarisches Grundwissen. München, K. G. Saur.
- Gerdes, Jürgen (2005): Kundenbindung durch Dialogmarketing. In: Bruhn, Manfred / Homburg, Christian (Hrg.) (2005): Handbuch Kundenbindungsmanagement : Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM (S.379-400). Wiesbaden, Gabler.
- Homburg, Christian / Bruhn, Manfred (2005): Kundenbindungsmanagement – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen. In: Bruhn, Manfred / Homburg, Christian (Hrg.) (2005): Handbuch Kundenbindungsmanagement : Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM (S.3-40). Wiesbaden, Gabler.
- Kerr, George (1999): Kundenbindung in Öffentlichen Bibliotheken. Gütersloh, Verlag Bertelsmann Stiftung.
- Kleinaltenkamp, Michael (2005): Kundenbindung durch Kundenintegration. In: Bruhn, Manfred / Homburg, Christian (Hrg.) (2005): Handbuch Kundenbindungsmanagement : Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM (S.361-378). Wiesbaden, Gabler.
- Schüller, Anne M. (2007): Come back! : wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen. Zürich, Orell Füssli.
- Simon, Hermann / Tacke, Georg / Buchwald, Gregor (2005): Kundenbindung durch Preispolitik. In: Bruhn, Manfred / Homburg, Christian (Hrg.) (2005): Handbuch Kundenbindungsmanagement : Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM (S.343-360). Wiesbaden, Gabler.
- Stauss, Bernd (2005): Kundenbindung durch Beschwerdemanagement. In: Bruhn, Manfred / Homburg, Christian (Hrg.) (2005): Handbuch Kundenbindungsmanagement : Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM (S.315-342). Wiesbaden, Gabler.

Tomczak, Torsten / Reinecke, Sven / Dittrich, Sabine (2005): Kundenbindung durch Kundenkarten und -clubs. In: Bruhn, Manfred / Homburg, Christian (Hrg.) (2005): Handbuch Kundenbindungsmanagement : Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM (S.275-296). Wiesbaden, Gabler.