

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kundenbindung und Kundenrückgewinnung .....</b>	<b>4</b>
2.1	Einführung in das Thema .....	4
2.2	Instrumente der Kundenbindung.....	4
2.2.1	Kundenkarten und Kundenclubs.....	4
2.2.2	Zusatzdienstleistungen .....	5
2.2.3	Beschwerdemanagement .....	5
2.2.4	Preispolitik .....	6
2.2.5	Kundenintegration.....	6
2.2.6	Dialogmarketing .....	6
2.3	Instrument Kundenrückgewinnung: Datenbank-Feature.....	7
<b>3</b>	<b>Umsetzung in Bibliotheken.....</b>	<b>8</b>
3.1	Allgemein anzuwenden .....	8
3.1.1	Kundenkarten/Kundenclubs – Freunde der Bibliothek.....	8
3.1.2	Zusatzdienstleistungen .....	8
3.1.3	Beschwerdemanagement .....	9
3.1.4	Dialogmarketing .....	10
3.2	Öffentliche Bibliotheken .....	10
3.2.1	Preispolitik .....	10
3.2.2	Datenbank-Feature einer Bibliothek.....	11
<b>4</b>	<b>Schlussenteil .....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>17</b>
6.1	Umfrage .....	17
6.2	Ergebnisse der Umfrage.....	19