

Jürgen Weber, Michael Haupt, Mathias Erfort

Kundenerfolgsrechnung in der Praxis

Wie Sie profitable Kunden identifizieren

Advanced Controlling, Band 46



**WILEY-
VCH**

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Inhalt

Vorwort	7
1 Kunden im Fokus der Unternehmensführung	9
2 Methodik zu Kundenerfolgen und Kundenerfolgsrechnung	15
3 Praxiserfahrungen	23
4 Schlussfolgerungen für Manager und Controller	45
5 Fazit	57
Literaturempfehlungen	59
Register	61
In eigener Sache	63