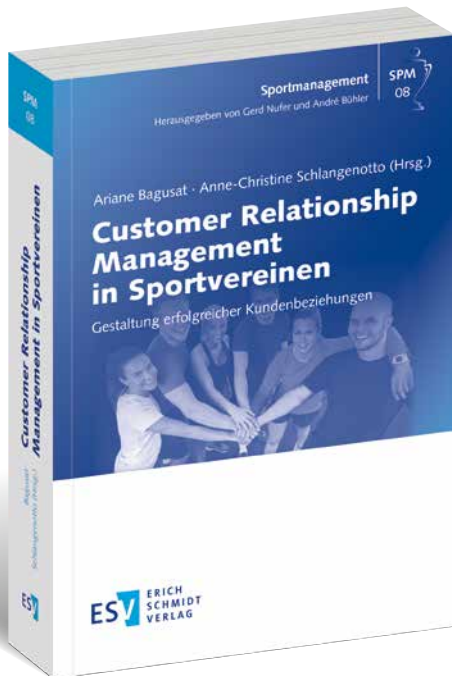


Königsdisziplin CRM



Customer Relationship Management in Sportvereinen

Gestaltung erfolgreicher Kundenbeziehungen

Herausgegeben von Prof. Dr. Ariane Bagusat und Anne-Christine Schlangenotto
 2017, 486 Seiten, mit zahlreichen Abbildungen,
 € (D) 39,95, ISBN 978-3-503-17623-6
 Sportmanagement, Band 8

Sportvereine sind als Organisationen so vielfältig wie die in ihnen ausgeübten Sportarten, ihre Mitglieder und Kundengruppen, ihre kommerziellen oder gemeinnützigen Ausrichtungen und Beziehungskonstellationen.

Kundenbeziehungen gestalten

In diesem anschaulichen Handbuch erläutern Ihnen Ariane Bagusat, Anne-Christine Schlangenotto und weitere Experten praxisnah die verschiedenen Facetten eines sportspezifischen Customer Relationship Managements (CRM):

- ▶ **Prinzipien und Grundlagen** des Customer Relationship Managements
- ▶ **Managementbereiche des CRM:** Interessentenmanagement, Kundenbindungsmanagement, Rückgewinnungsmanagement
- ▶ **Erfahrungsberichte** aus ausgewählten Sportbereichen

Mit Fokus auf Sportvereine

CRM erstmals mit Fokus auf Sportvereine – und mit vielen Beispielen, Analysen und Anregungen aus der aktuellen Sportmanagement-Praxis.

Weitere Informationen:

 www.ESV.info/17623





Speziell für Sportvereine!

Bestellschein

Customer Relationship Management in Sportvereinen Gestaltung erfolgreicher Kundenbeziehungen

Herausgegeben von **Prof. Dr. Ariane Bagusat** und **Anne-Christine Schlangenotto**

2017, 486 Seiten, mit zahlreichen Abbildungen,
€ (D) 39,95, ISBN 978-3-503-17623-6

Sportmanagement, Band 8

Ein erstklassiger Überblick für haupt- und ehrenamtliche Vereinsakteure, Agenturen und Berater, Lehrende und Studierende – sowie alle weiteren Akteure, die **Konzeption, Aufbau oder Ausweitung eines CRM in Sportvereinen** professionell umsetzen.

Erfahrene Herausgeberinnen

Prof. Dr. Ariane Bagusat ist als Professorin für Sportmanagement an der Ostfalia, Hochschule für angewandte Wissenschaften sowie als Geschäftsführerin der drbagusatconsult in Marketingberatung, Marktforschung und Kundenbindungsmanagement tätig.

Anne-Christine Schlangenotto ist Referentin für Bildung beim Deutschen Kanu-Verband und studierte Sportmanagement (B.A.) und Führung in Dienstleistungsunternehmen (M.A.).

Mit Beiträgen von

Prof. Dr. Ariane Bagusat, Nick Behnke, Dr. Alexander Berlin, Prof. Dr. Markus Breuer, Prof. Dr. Rainer Cherkeh, Prof. Dr. Frank Daumann, Philipp Deipenbrock, Lev Esipovich, Marcus Grosche, Prof. Dr. Hellen Gross, Alena Gundel, Prof. Dr. Stefan Ingerfurth, Prof. Dr. Sebastian Kaiser, Henning Kirchner, Dr. Christoffer Klenk, Tommy Klotke, Anna Löbig, Dr. Daniel Maderer, Prof. Dr. Siegfried Nagel, Prof. Dr. Gerd Nufer, Prof. Dr. Florian Riedmüller, Hajo Rosenbrock, Anne-Christine Schlangenotto, Prof. Dr. Torsten Schlesinger, Sabine Seifert, Mona Stein, Prof. Dr. Ernst-Otto Thiesing, Gabriele Wach, Prof. Dr. Ronald Wadsack, Andreas Will

Auch als eBook erhältlich:

 www.ESV.info/17624

Firma / Institution

Name / Kd.-Nr.

Funktion

Straße / Postfach

PLZ / Ort

E-Mail

Der Erich Schmidt Verlag darf mich zu Werbezwecken per E-Mail über Angebote informieren: ja nein

Datum / Unterschrift

Fax (030) 25 00 85-275

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG
Genthiner Straße 30 G
10785 Berlin

Widerrufsrecht: Ihre Bestellung können Sie innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Ware bei Ihrer Buchhandlung oder beim Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Genthiner Str. 30 G, 10785 Berlin, Fax (030) 25 00 85-275, E-Mail: Vertrieb@ESVmedien.de widerrufen, Muster-Widerrufsformular auf AGB.ESV.info (rechtzeitige Absendung genügt).

Wir erheben und verarbeiten Ihre Daten zur Durchführung des Vertrages, zur Pflege der laufenden Kundenbeziehung und um Sie über Fachinformationen aus dem Verlagsprogramm zu unterrichten. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen. Bitte senden Sie uns dazu Ihren schriftlichen Widerspruch per Post, Fax oder mit einer E-Mail an Service@ESVmedien.de.

Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG · Rechtsform: Kommanditgesellschaft, Sitz Berlin · Amtsgericht Charlottenburg HR A 21375 · Persönlich haftende Gesellschafterin: ESV Verlagsführung GmbH, Sitz Berlin · Amtsgericht Charlottenburg HR B 27197 · Geschäftsführer: Dr. Joachim Schmidt