

Seite 1/3

Publikationen Nils Hafner

CRM – Kundenmanagement zwischen Umsatzausbau und Effizienz, BPX Verlag, ISN978-3-905413-02-1, 80 Seiten (zusammen mit Rémon Elsten)

Kundenbindung richtig pflegen in: Handelszeitung, Nr. 18 vom 5. Mai 2011, S. 52

Wen muss ich unbedingt loswerden? Zum Churn Management in: Contact Management Magazine, 01/11, S.12/13

Marketing-Trends 2011 – Welche Trends beflügeln Customer Service, in: M-Profile 01/2011, S. 22

Unbedingtes Kunding ohne Selbstverleugnung – Wie Marken im Social Web erfolgreich sind, in: Vernetzt, die besten Seiten für Kundenmanagement Entscheider, Buxtehude, 02/2011, S. 10

Social Media in der Finanzdienstleistungsbranche in: Call Center for Finance, 01/2011, S. 30/31

Die Customer Impact Agenda, Whitepaper 01/2011, zusammen mit Phil Winters (12 Seiten)

Das Contact Center als Markenbotschafter: in: Contact Management Magazine, 04/10, S.18/19

Der CCO – Neue Position in der Geschäftsleitung: Beitrag für die online Plattform finews.ch, 9. April 2010

Vom Service- zum Salescenter : in: Contact Management Magazine, 03/10, S.11/12

Der heikelste Moment der Kundenbeziehung: in: Contact Management Magazine, 02/10, S.17/18

Service 2.0: Mit schlechtem Service zum Image-Gau: in Contact Management Magazine, 01/10, S.14/15

Erlebnisorientierung bei CRM Prozessen: in Contact Management Magazine, 4/09, S.11/12

Kundenvertrauen und Mitarbeitende - Gefährdetes Gut festigen: in alpha - Der Kadermarkt der Schweiz 20./21. Juni 2009

Kundenprozesse systematisch emotionalisieren – geht das überhaupt? (zusammen mit Uta Jüttner) in: Jahrbuch CRM 2009, Berneck, 2009, S. 32/33

Zukunft braucht Herkunft - Kundenbeziehungen brauchen Identität (zusammen mit Hans-Hinrich Dölle) in: Marketing Kommunikation 2008, 15. Jahrgang , Zürich, 2007

Unbekannt, doch dringend notwendig: Der Chief Customer Officer (CCO) In: Schweizer Bank, Ausgabe Juli 2007, S. 12 f., 2007

Luzern, 29. Februar 2008
Seite 2/3
Publikationen Nils Hafner

Change Management im Contact Center (zusammen mit Matthias Meyer) in: Contact Management Magazin, Ausgabe 3/2007, S. 32f., 2007

Markenwert, Tugenden und Kundenbeziehungen, oder: Elche machen alles einfacher. In: Marketingtrends CRM , S.39/40, 2007

Die neue Einfachheit im CRM In: Direkt Marketing, Ausgabe 6/2007, S. 22f., 2007

Beziehungsmanagement im Web 2.0 In: Contact Management Magazin, Ausgabe 2/2007, S. 24f., 2007

Finde und Bewirtschafte Deine Zielgruppe - Denn sonst hast Du kein Unternehmen, sondern ein Hobby In: Mehrwert - Das Magazin von MTP Marketing zwischen Theorie und Praxis, Ausgabe 1/2007, S. 19, 2007

Customer Relationship Management - Viel liegt am Menschen In: Schweizer Bank, Ausgabe Mai 2007, S. 54 f., 2007

Noch ein weiter Weg zum bevorzugten Kunden. In: Contact Management Magazin, Ausgabe 1/2007, S. 19, 2007>

Echte Mehrwerte schaffen durch Service-Orientierung. In: Marketing Kommunikation 2007, 14. Jahrgang , Zürich, S. 186 f., 2006

Grundlegende Kompetenzen im Beschwerdemanagement. In: Marketing Kommunikation 2006, S. 176f. Zürich, 2005

CRM für KMU? – Erfolgreiches CRM für einmal keine Frage der Grösse, Rheinfelden/Schweiz, BPX Edition 2006, ISBN 3-905413-08-6 (zusammen mit José Carlos Rageth)

CRM Trendreport 2, CRM und Marktforschung, ZHW, Trendreport, Winterthur 2006, ISBN 3-905745-01-1 (zusammen mit Nadine Ballmer)

Integrierte Informationserhebung als Schlüssel zum Erfolg der Kundenbeziehung, 2006. In: Marketingtrends CRM , S.39/40, 2006

Kunden zielgerecht ansprechen durch effiziente Kampagnen (zusammen mit Geraldine Critchley, Jürg Hari, Martin Stadelmann) , 2005. In: Marketingtrends CRM ; 2005

Kundenloyalität und Kundenbeziehungsmanagement in der Assekuranz, Studie in Zusammenarbeit mit dem Institut für Versicherungswirtschaft der Universität St. Gallen, 52 Seiten, St. Gallen, Juli 2004

Mehrverkauf durch praxisorientiertes Kundenrating: Cross-Selling, Up-Selling, Kundenbindung und Sanierung. In: Handbuch Customer Relationship Management. - Berneck: M + K Verlag, 2004.

Nutzen von Kundenwissen: Kundenwissen nutzen: Customer Relationship Management. In: IT Business: Das Schweizer Fachmagazin für Informationstechnologie und Telekommunikation. - Baar: Fractal, 2 (2004), S. 31 ff. ISBN/ISSN: 1424-8867 (zusammen mit Mireille Troesch)

Luzern, 29. Februar 2008
Seite 3/3
Publikationen Nils Hafner

Trends im NDS CRM - CRM Trends durch das NDS. In: Jahrbuch CRM Schweiz: Kundenwerte sind Trumpf / Marketing & Kommunikation/Organisator (Hrsg.) - , 2004, S. 92 ff. (zusammen mit Mireille Troesch)

Change Management für Führungskräfte: Ist Change Management nur ein grosser Bluff? In: Handbuch Customer Relationship Management. - Berneck: M + K Verlag, 2003.

Partnerorientiertes Change Management in der Assekuranz. In: IVW Management Information: St. Galler Trendmonitor für Risiko- und Finanzmärkte / IVW Hochschule St. Gallen (Hrsg.) - St. Gallen, 03 (2003), S. 11-17 ff.

Schadenmanagement und CRM: Möglichkeiten und Grenzen eines partnerorientierten Ansatzes. In: Schadenmanagement. - St. Gallen: IVW Verlag, 2003, S. 117-127 ff.

Mit Change Management zu kundenzentrierten Unternehmen. In: Handbuch Customer Relationship Management. - Berneck: M+K Verlag, 2002. (zusammen mit Heiko Reimers)

Kampagnenmanagement: Marketing ohne Streuverluste. In: Jahrbuch Marketing. - Berneck: M + K Verlag, 2002.

Servicequalität als Voraussetzung für ein adäquates CRM. In: Handbuch CRM Customer Relationship Management / Marketing + Kommunikation (Hrsg.) - Berneck: M+K Verlag, 2001.

Servicequalität des Telefonmarketings: Operationalisierung und Messung der Dienstleistungsqualität im Call Center. - Wiesbaden: DUV Gabler, 2001. (Gabler Edition Wissenschaft. Marketing- und Innovationsmanagement) ISBN/ISSN: 3-8244-7327-5

Und wie gut ist Ihr Call Center?: Servicequalität messen ! In: Call Center Profi: Das Magazin für professionelles Servicemanagement. - Wiesbaden: Gabler, 02 (2001), S. 30-33 ff. ISBN/ISSN: 1433-0199

CRM - Nichts als heisse Luft. In: KMU: Das Magazin für Unternehmer, Geschäftsführer, höheres Kader. - Horn: Engeli, 02 (2001), S. 26 - 28 ff.