

(Mobile book) Beschwerdemanagement: Gestaltung eines Beschwerdemanagementprozesses anhand eines Beispiels aus der Hotellerie (German Edition)

Beschwerdemanagement: Gestaltung eines Beschwerdemanagementprozesses anhand eines Beispiels aus der Hotellerie (German Edition)

Enrico Bouml;hm

*DOC | *audiobook | ebooks | Download PDF | ePub*



2012-09-17 2012-09-17File Name: B00YEPHEMY | File size: 57.Mb

Enrico Bouml;hm : Beschwerdemanagement: Gestaltung eines Beschwerdemanagementprozesses anhand eines Beispiels aus der Hotellerie (German Edition) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Beschwerdemanagement: Gestaltung eines Beschwerdemanagementprozesses anhand eines Beispiels aus der Hotellerie (German Edition):

Studienarbeit aus dem Jahr 2007 im Fachbereich Hotelfach / Gaststauml;tengewerbe, Note: 1,0, Hotelfachschule Heidelberg - Fritz-Gabler-Schule, Sprache: Deutsch, Abstract: Warum beschweren sich Kunden? Ein Kunde, der sich beschwert, muss nicht zwangslauml;ufig ein Nouml;rger, Abzocker oder Besserwisser sein. Ganz im Gegenteil, ein sich beschwerender Kunde kann ein sehr loyaler Kunde sein, denn er gibt dem Unternehmen eine zweite Chance und verlauml;sst es nicht schweigend. Aus diesem Grund muss aktiv mit einem Beschwerdesystem gearbeitet und auf den Kunden eingegangen werden, denn dem Kunden wird es durch die Vielzahl von Mitbewerbern leicht gemacht, abzuwandern. Um den gesamten Beschwerdeprozess effektiv zu gestalten, handelt das kundenorientierte Unternehmen nach Richtlinien eines Beschwerdemanagementsystems. Dieses zu entwickeln ist eine komplexe Angelegenheit und verlangt konsequente Kundenorientierung im ganzen Unternehmen, jedoch zahlen sich diese mittelfristigen Verlauml;nderungsprozesse im wahrsten Sinne des Wortes aus. Auf den folgenden Seiten soll das Verstauml;ndnis fuuml;r die Notwendigkeit eines Beschwerdemanagements beim Leser geweckt werden. Diese Ausarbeitung wird die Aufgaben eines Beschwerdemanagementsystems und dessen gezielten Einsatz anhand des Vier-Sterne-Hotels Santo in Karlsruhe darlegen. Das Hotel wurde im Zuge dieser Betriebswitarbeit erstmals mit der Notwendigkeit eines Beschwerdemanagementsystems konfrontiert und hat sich mit groszlig;em Interesse zu einer Ausarbeitung inspirieren lassen. An seinem Beispiel soll verdeutlicht werden, warum eine gezielte Beschwerdehandhabung heutzutage unerlauml;sslich geworden ist, wie man ein aktives Beschwerdemanagementsystem entwickelt und wie dieses optimal eingesetzt werden kann. Es werden zu Beginn die verschiedenen Arten der Beschwerde und der Begriff Beschwerdemanagement nauml;her erlauml;utert. Des Weiteren wird auf die Kundenzufriedenheit bzw. -unzufriedenheit eingegangen und das Beschwerdeverhalten aus Sicht der Kunden und der Mitarbeiter erklauuml;rt. Im Hauptteil dieser Ausarbeitung steht die Gestaltung eines Beschwerdemanagementprozesses anhand des Hotels Santo. Es wird aufgezeigt, wie man Beschwerden stimulieren, annehmen, bearbeiten und darauf reagieren sollte. Ebenso wird der Prozess, an dem der Kunde nur indirekt beteiligt ist, genauer beleuchtet. Abschlieszlig;end wird auf weitere wichtige Kriterien wie personalpolitische, organisatorische und technologische Aspekte eines Beschwerdemanagements eingegangen.