

Michael Weegen

**Der Beitrag des Beschwerdemanagements
zur Verbesserung der Kundenorientierung
bei Dienstleistungsunternehmen**

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2000 Diplom.de
ISBN: 9783832448769

Michael Weegen

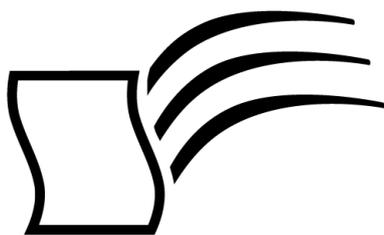
Der Beitrag des Beschwerdemanagements zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Dienstleistungsunternehmen

Michael Weegen

Der Beitrag des Beschwerdemanagements zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Dienstleistungsunternehmen

Diplomarbeit

**an der FOM - Fachhochschule für Oekonomie und Management Essen
Dezember 2000 Abgabe**



Diplom.de

Diplomica GmbH ———
Hermannstal 119k ———
22119 Hamburg ———

Fon: 040 / 655 99 20 ———
Fax: 040 / 655 99 222 ———

agentur@diplom.de ———
www.diplom.de ———

ID 4876

Weegen, Michael: Der Beitrag des Beschwerdemanagements zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Dienstleistungsunternehmen / Michael Weegen - Hamburg: Diplomica GmbH, 2002
Zugl.: Essen, Fachhochschule, Diplom, 2000

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH
<http://www.diplom.de>, Hamburg 2002
Printed in Germany



Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung	4
1.1. Unternehmen im Wandel der Zeit	4
1.2. Vorgehensweise	6
1.3. Einordnung des Themenfeldes Beschwerdemanagement	7
2. Sukzessiver Aufbau eines beschwerdefreundlichen Unternehmens	10
2.1. Moderne Unternehmensführungskonzepte mit starkem Kundenfokus	10
2.1.1. Prozessoptimierung.....	11
2.1.2. Total Quality Management (TQM).....	14
2.2. Die Bedeutung der Unternehmenskultur	16
2.3. Erweiterte Effektivität durch Maßnahmen zur Steigerung von Mitarbeitermotivation und –zufriedenheit	19
2.4. Effizienzgewinn durch Erweiterung des Handlungsspielraumes (Empowerment)	21
3. Beschwerdemanagement als modernes Instrument der Kundenorientierung	24
3.1. Voraussetzungen	24
3.1.1. Organisation.....	24
3.1.2. Technologische Anforderungen.....	26
3.1.3. Personal	27
3.1.4. Problemstellungen und Lösungsansätze bei der Ersteinführung.....	29
3.2. Aufgaben	31
3.2.1. Stimulierung	32
3.2.2. Annahme / Erfassung	37
3.2.3. Bearbeitung / Reaktion	41
3.2.4. Auswertung.....	46
3.2.5. Controlling.....	49
4. Ansätze zur Nutzenanalyse	52
4.1. Zufriedenheitsrelevante Folgewirkungen	52
4.1.1. Opportunitätskosten	53
4.1.2. Kommunikationsverhalten	55
4.1.3. Kundenbindung.....	57
4.1.4. Kundengewinnung	59
4.2. Zufriedenheitsunabhängige Nutzenkomponenten	60
4.2.1. Fehlerkosten.....	60
4.2.2. Weitere positive Effekte	61
5. Kritische Betrachtung	62