

Beschwerdemanagement Als Kundenbindungsinstrument

- Thomas Wagner

[DOWNLOAD HERE](#)

Wo Menschen arbeiten, passieren Fehler. Wenn einem Unternehmen ein Fehler passiert, Äußert der Kunde seine Unzufriedenheit gegenüber Dritten oder dem Unternehmen selbst. Die Zufriedenheit des Kunden erhöht sich nicht, wenn man von dieser Unzufriedenheit nichts erfährt oder diese ignoriert. 'Unsere Kunden sind zufrieden. Die geringe Zahl von eingehenden Beschwerden beweist dies' oder 'Kunden, die sich beschweren sind Gegner', diese Aussagen sind auch heutzutage noch gängige Vorurteile zum Thema Kundenbeschwerden. Geringe Beschwerdezahlen sind aber kein aussagefähiger Indikator für Kundenzufriedenheit. Des Weiteren sollten Kunden als Partner angesehen werden, da sie dem betroffenen Unternehmen die nötigen Informationen zur Verfügung stellen können, die es braucht, um sich zu verbessern und somit den Anforderungen der Kunden gerecht werden zu können. Kunden die sich beschweren sind nicht auf ewig verloren, das Unternehmen erhält sogar eine zweite Chance, um den Kunden als Stammkunden zu gewinnen. Die Grundlage für die Unzufriedenheit zu kennen und diese auszuräumen, ist die Aufgabe des Beschwerdemanagements. Diese Arbeit soll zeigen, wie Unternehmen ein aktives Beschwerdemanagement betreiben können und somit aus unzufriedenen Kunden wieder zufriedene Kunden machen können, die langfristig an das Unternehmen gebunden werden. Nachdem die wichtigsten Begriffe geklärt wurden, wird kurz auf den Zusammenhang zwischen Beschwerdezufriedenheit, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie die Unzufriedenheit als Grundlage für Beschwerden eingegangen und danach werden die Ziele des Beschwerdemanagementprozesses aufgezeigt. Der Prozess des Beschwerdemanagements wird im Kapitel 5 genauer betrachtet. Der letzte Punkt stellt die Rolle des Mitarbeiters im Beschwerdemanagement dar, da dieser einen wichtigen Erfolgsfaktor darstellt.

Author: Wagner, Thomas
Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Beschwerdemanagement als Kundenbindungsinstrument Pages: 00027 (Encrypted PDF) On Sale: 2004-01-01 SKU-13/ISBN: 9783638322959 Category: Business & Economics : Marketing - General

[DOWNLOAD HERE](#)

Similar manuals:

[Rothenburg Upon The River Tauber Middle Frankonia Bavaria Germany Business Sign Restaurant Altes Bruhaus](#)

[BRD Germany Bavaria Upper Bavaria Capitol Of Bavaria Odeons Square Hall Of Generals With Lion And The Theatiner Church Towers Of Theatiner Church](#)

[Munich, DEU, 20. May 2005 - Donnersberger Bridge In Munich, On Right Hand Side Is The General Customs Office Visible.](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Businesspeople And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Ukraine Kiev Place Of Independence Northern Part With Historical Buildings In Sowjet Realism Architecture With Glasdome Of Shopping Center Globus I Businesspeople Tourists Visitors Blue Sky 2004](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand Near Eremitage](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand And The Building Of General Staff And The](#)

[White Nights, GUS Russia St Petersburg 300 Years Old Venice Of The North At The Royal Field Memorial For Generalism Alexander Suworow](#)

[Crosswalk With Yellow Car-stop Button And A Businessman Crossing. Paarl - South-Africa](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Symbolic Business People Under Loupe](#)

[Accumulation Of Inflatable Multicolored Swimming Tires In Business For Beach Accessories.](#)

[Morning Mood In The Brussels City Center To The St. Michels St. Michiels Cathedral. Illuminated Business In A Wilhelminian Style Building Before Cathedral In The Blue Morning Light.](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)