

Beschwerdemanagement in der Tourismusbranche – Chance oder Schimäre?

B o r n
U n t e r n e h m e n s b e r a t u n g

-Partner der Region-

Winnie Schneider

Born
Unternehmensberatung

-Partner der Region-

Born Unternehmensberatung

Bahnhofstraße 8
17213 Malchow

Tel.: 039932 – 48 99 00

Fax: 039932 – 48 99 60

info@born-unternehmensberatung.de
www.born-unternehmensberatung.de



Winnie Schneider

Unternehmenskurzprofil



Unternehmensgründung:	2004, Sitz in Malchow
Funktionaler Fokus:	Tourismusberatung
Management:	Thomas Born
Stärken:	Erfahrene Spezialisten aus den Bereichen Banken und Betriebswirtschaft mit tourismuswirtschaftlicher Orientierung
Beratungsschwerpunkte:	Projektentwicklung und –realisierung, Betriebsberatung, Finanzierung, Marketing, Coaching, Sanierung,

Unsere Leistungen

Wertorientierte Unternehmensführung
Unternehmenssteuerung/Controlling
Kostenmanagement
Balance Scorecard
Yield-Management

Unternehmenssteuerung

MA-Controlling
Qualitätsmanagement
Knowlege-Management
IT-Strategie (mit Partnern)
Kontaktmanagement
Wissensmanagement

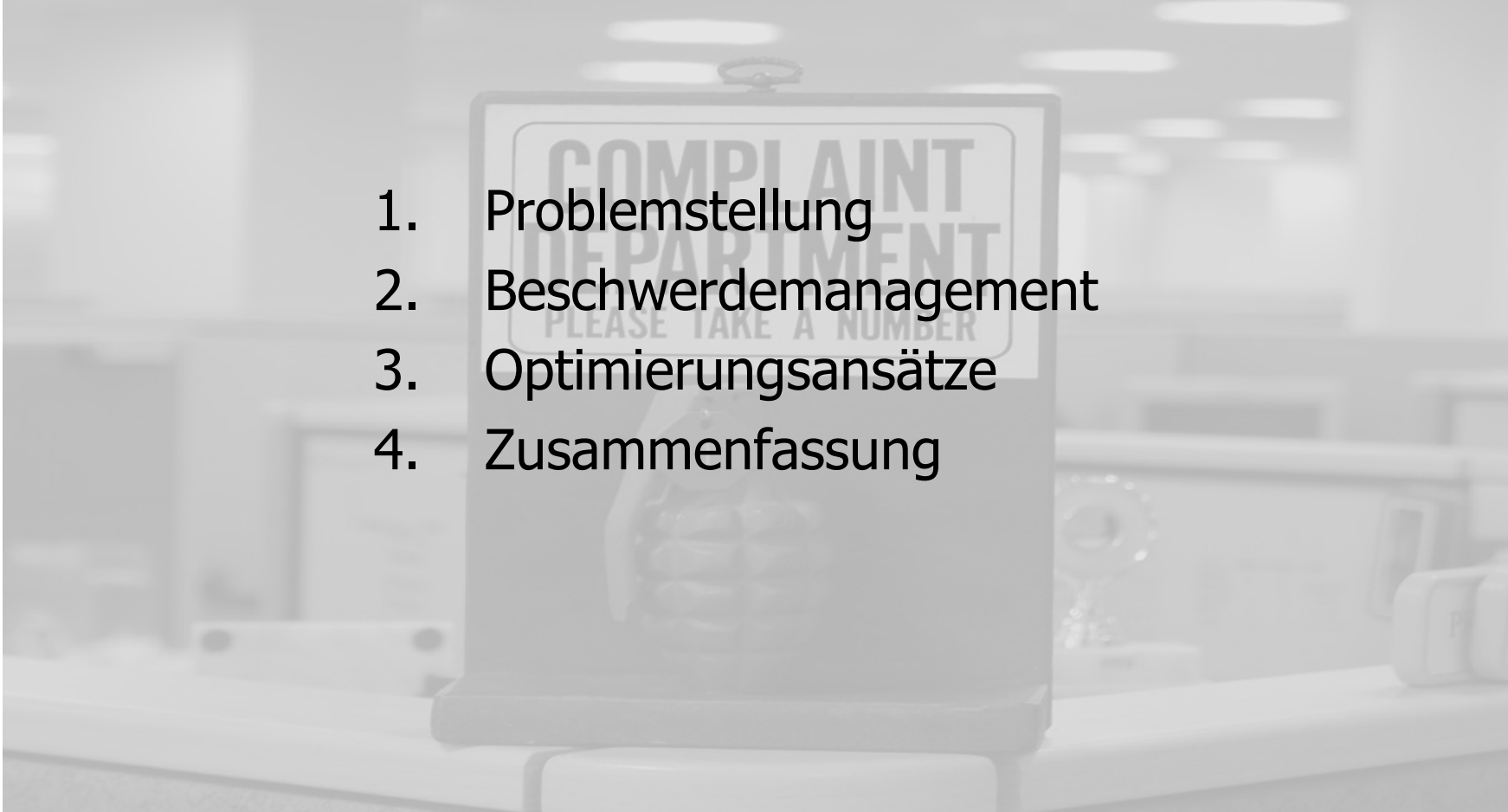
Strategie

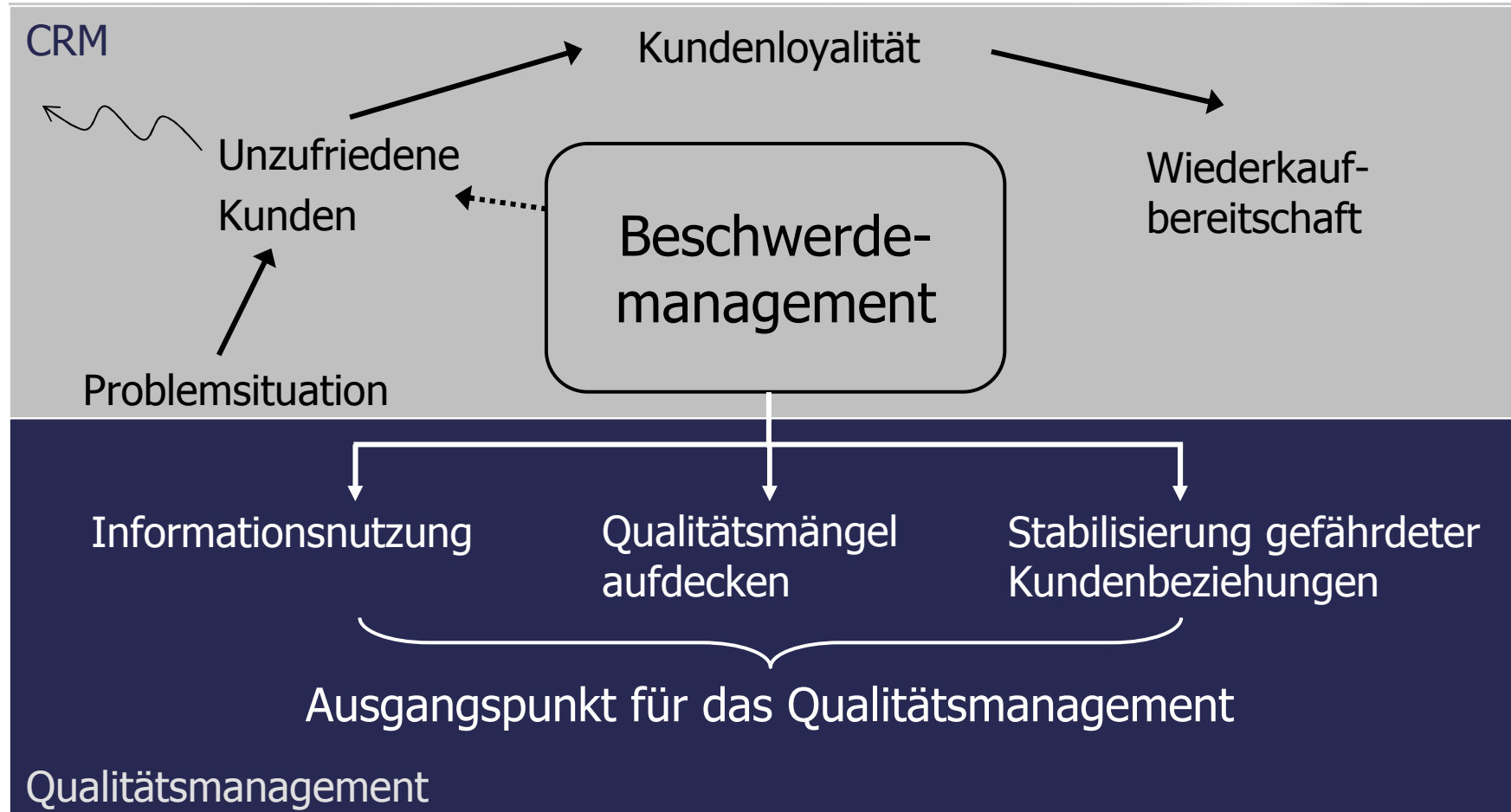
Marketing/Dienstleistung-Strategie
Unternehmensstrategie
Geschäftsfeld-Strategie
Zielgruppenstrategie

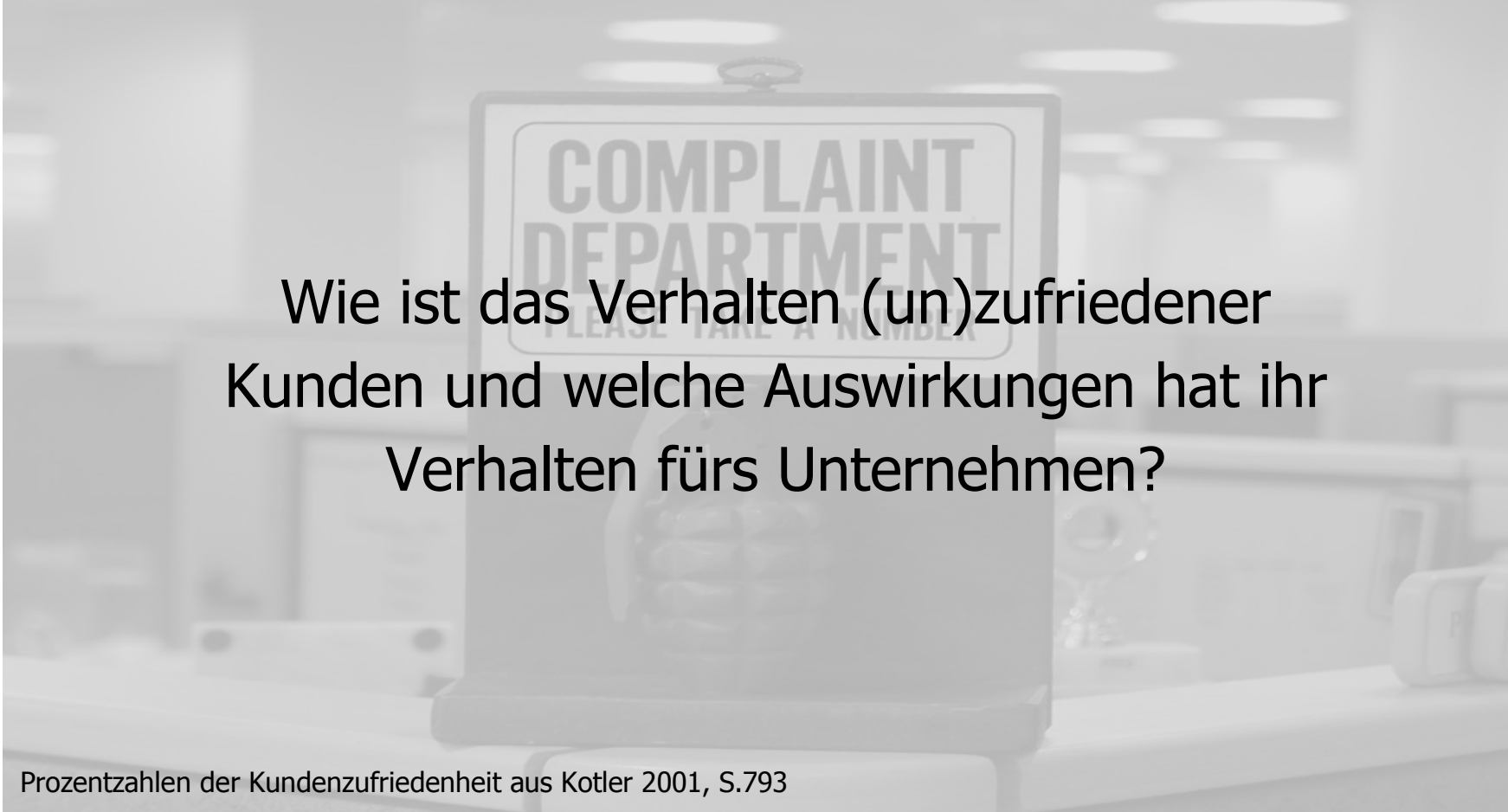
Organisation & Prozesse

Organisation
Kundenmanagement CRM
Kostensenkungsprogramme
Benchmarking
Bankgespräche
Betriebsanalyse

Kommunikation & IT

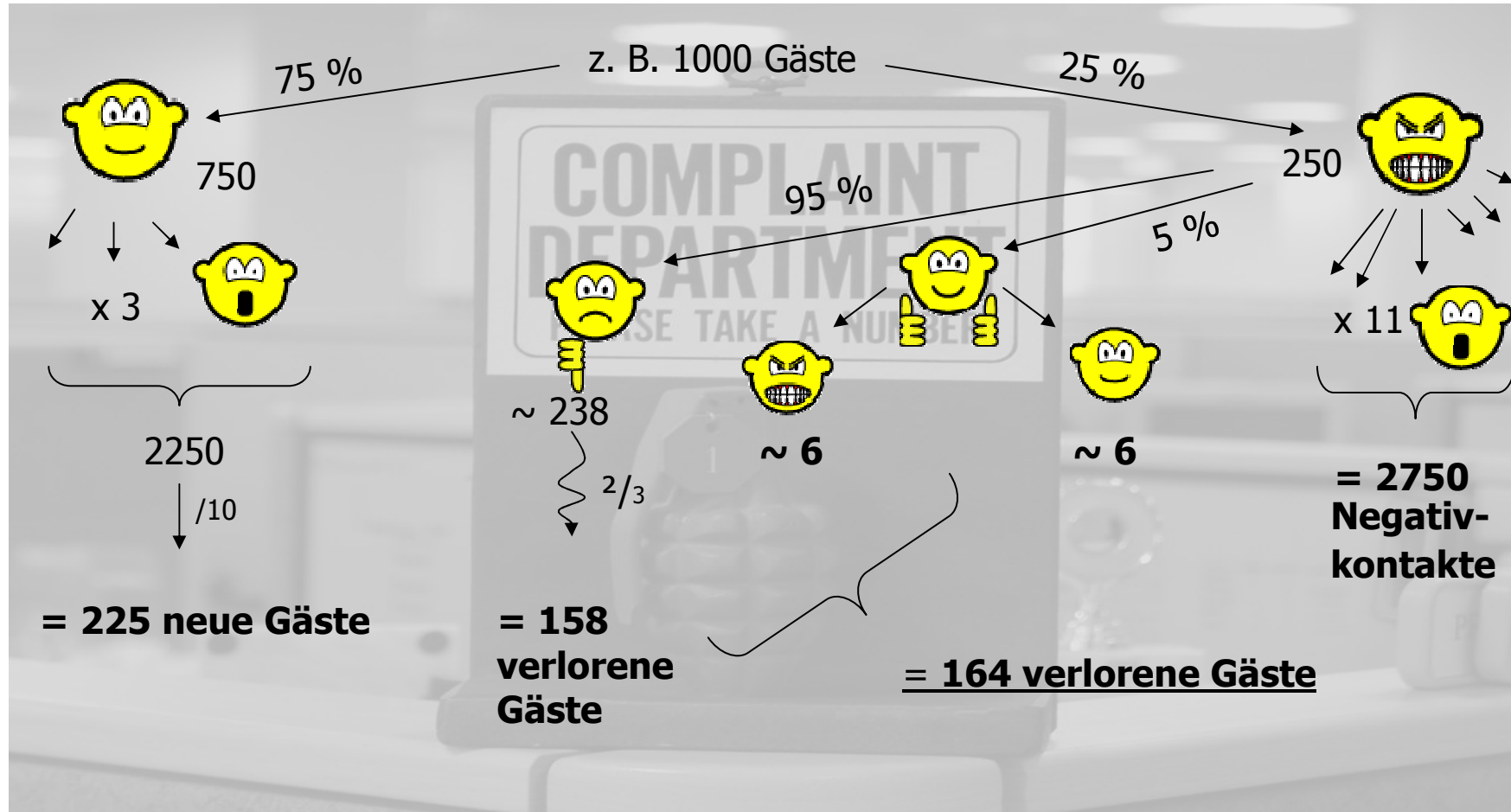
- 
1. Problemstellung
 2. Beschwerdemanagement
 3. Optimierungsansätze
 4. Zusammenfassung

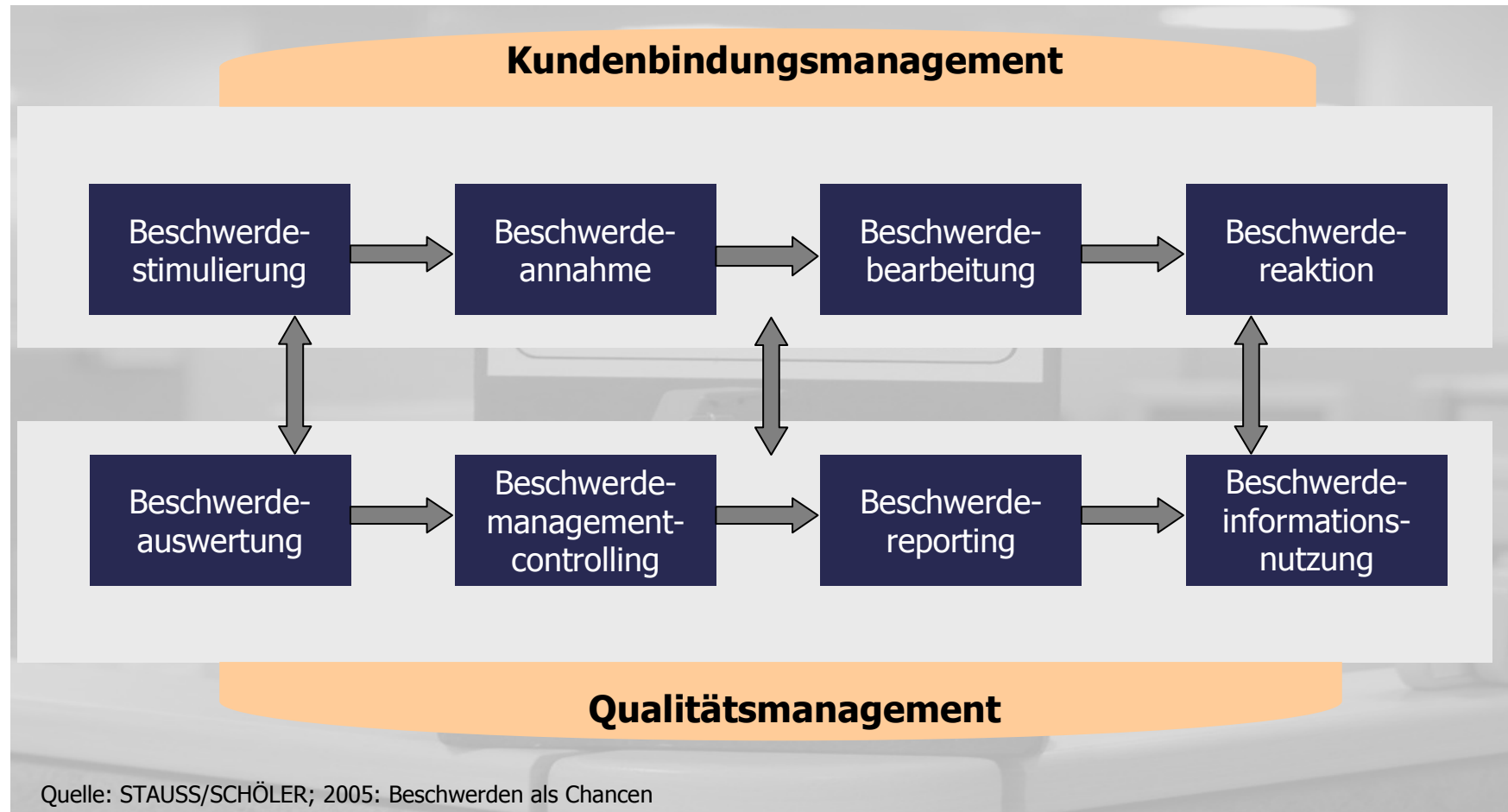




Wie ist das Verhalten (un)zufriedener Kunden und welche Auswirkungen hat ihr Verhalten fürs Unternehmen?

Prozentzahlen der Kundenzufriedenheit aus Kotler 2001, S.793





Quelle: STAUSS/SCHÖLER; 2005: Beschwerden als Chancen

Situation

- Nur ein Bruchteil aller unzufriedenen Kunden beschwert sich.

Ziel

- Alle unzufriedenen Kunden werden zur Beschwerdeäußerung animiert.

Maßnahmen

- Implementierung leicht zugänglicher Beschwerdewege (Meinungskarten, Internet, Hotline, Point of Sales usw.).
- Weitreichende Kommunikation der Beschwerdekanäle (alle vorhandenen Korrespondenzmittel nutzen und einheitliches Design nutzen).

Situation*

- 88 Prozent der Unternehmen sehen den wesentlichen Beitrag des Beschwerdemanagements für das Qualitätsmanagement in der aktiven Nutzung der Beschwerdeinformationen für Verbesserungsmaßnahmen.

Ziel

- Ideen für Lösungen der Probleme und deren Bewertung unter dem Aspekt einer nachhaltigen Fehlerprävention finden.

Maßnahmen

- Nutzung der Beschwerdeinformationen in Qualitätsverbesserungsteams und Qualitätszirkeln nutzen.
- Einsatz von Kundenforen

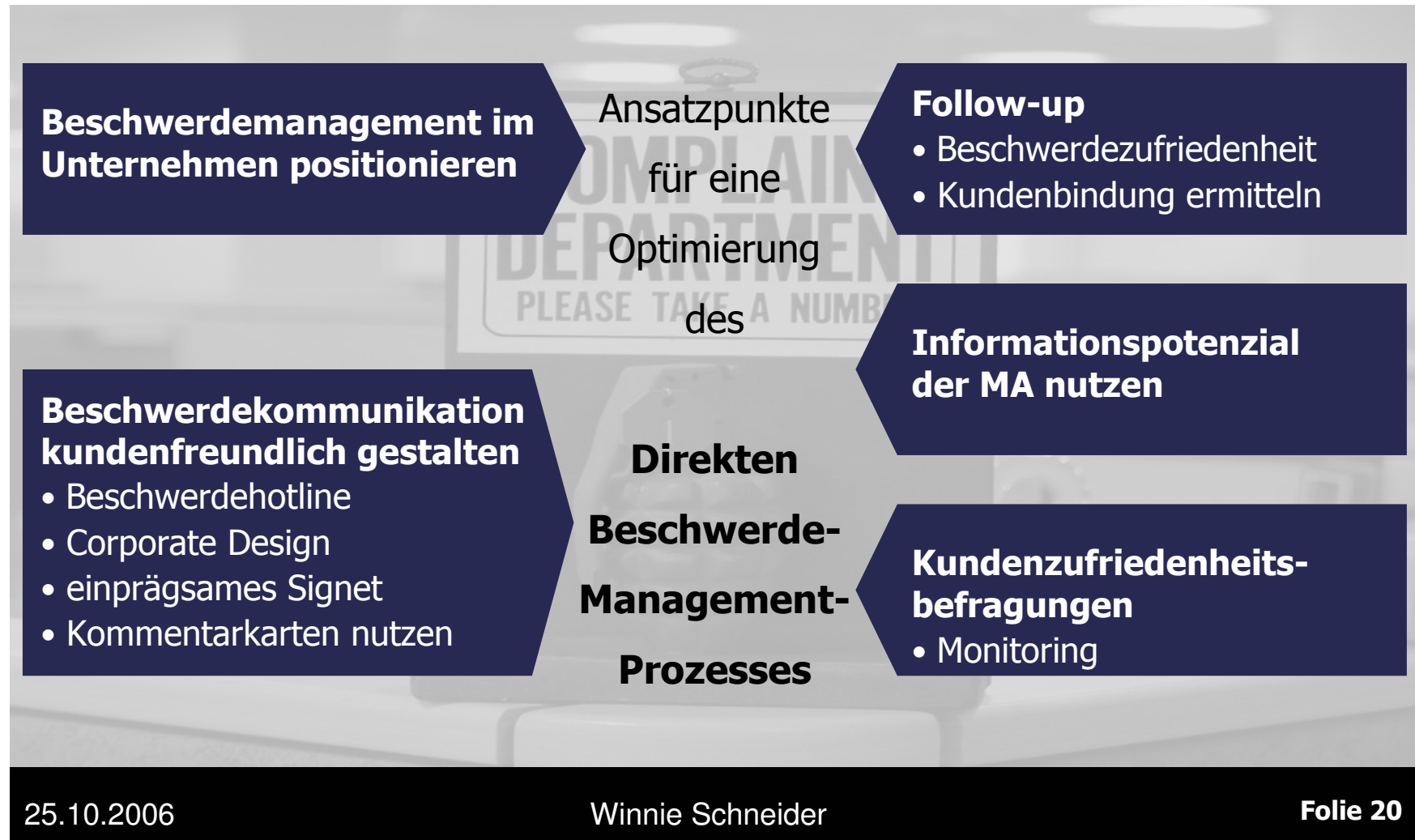
(*aus: Studie des Lehrstuhls dIm von Prof. Dr. B. Stauss)

**„Wie hat es
Ihnen
geschmeckt?“**

Ansatzpunkte
für eine
Optimierung
des

**Direkten
Beschwerde-
Management-
Prozesses**

**„Haben Sie
noch
Anregungen
für den
Küchenchef?“**



Implementierung des Indirekten Prozesses

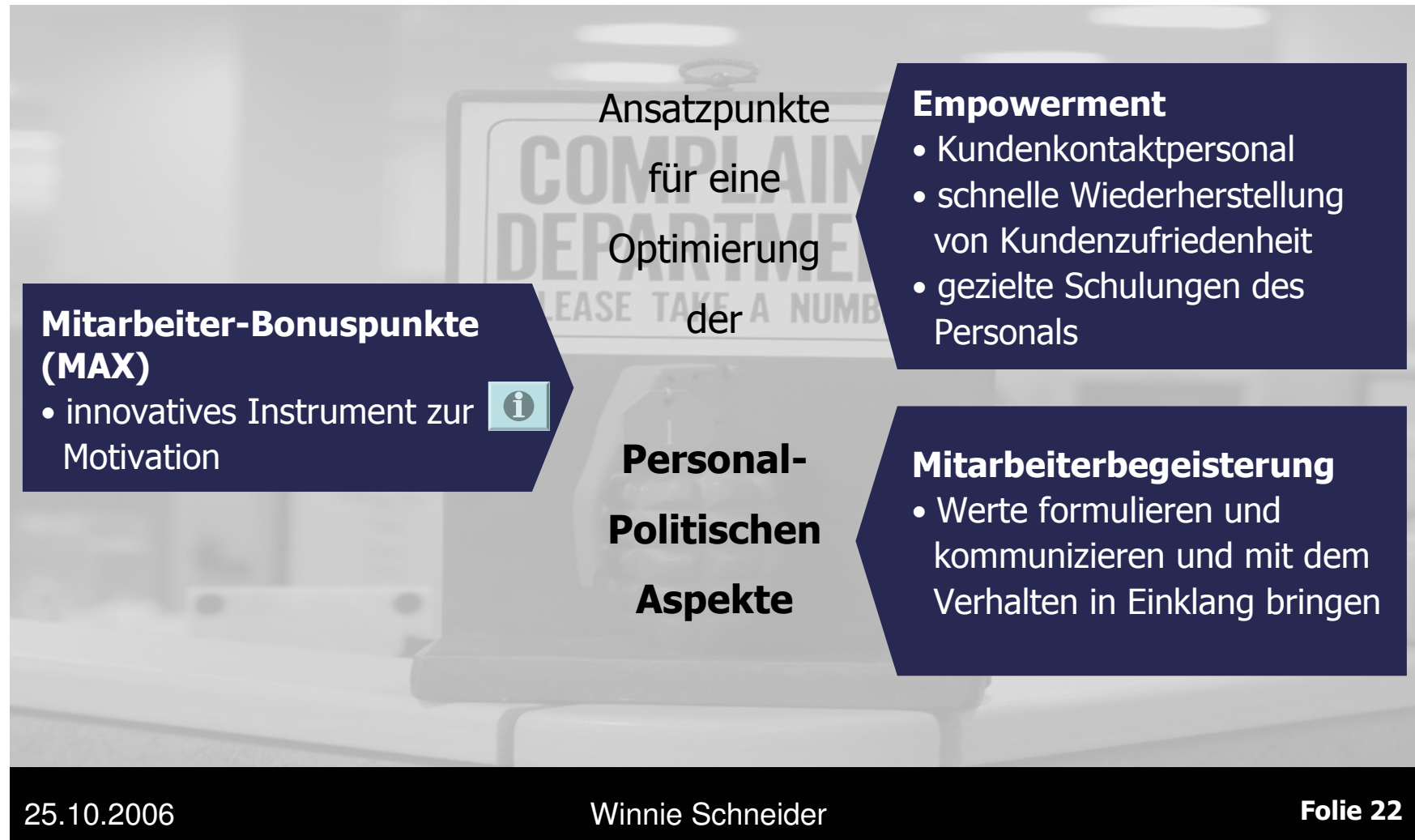
- Vorbereitung
- Softwareunterstützung
- Umsetzung

Ansatzpunkte
für eine
Optimierung
des

**Indirekten
Beschwerde-
Management-
Prozesses**

Regressmanagement nach dem Verursacherprinzip

- innerbetriebliche Leistungsverrechnung
- Qualitätssteuerungsinstrument



**Beschwerdemanagement
erfordert entsprechende
Softwareunterstützung**

Ansatzpunkte
für eine
Optimierung
der

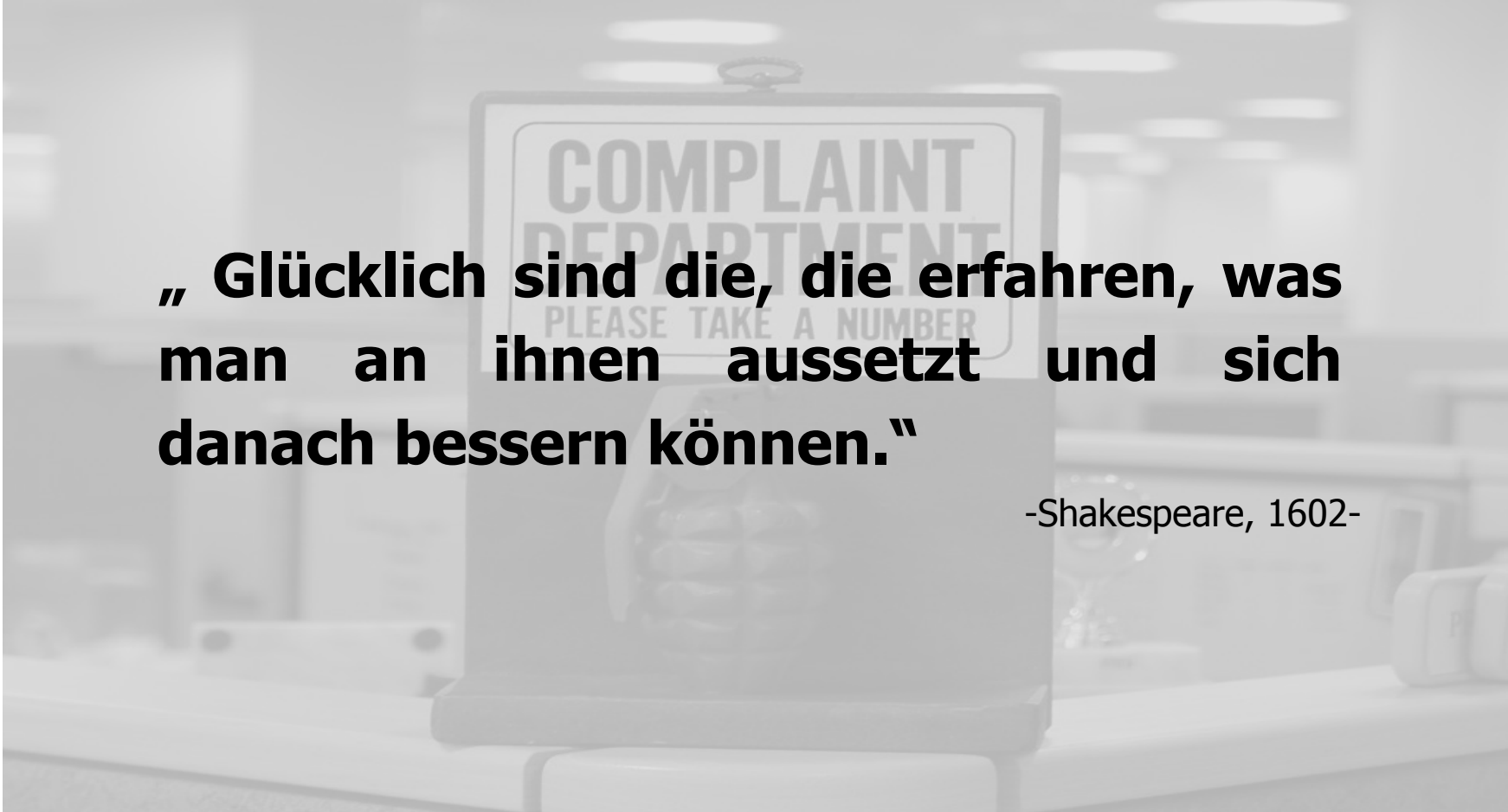
**Informations-
Technologie**

IT

- Softwareauswahl
- Softwarekonzeption
- Softwareimplementierung
- Mitarbeiterschulung
- Qualitätsüberprüfung

Potentiale

- Kundendaten
- Schnittstellenverzahnung
- Workflowmanagement
- Kommunikationshilfe
- Analysen und Auswertungen



**„ Glücklich sind die, die erfahren, was
man an ihnen aussetzt und sich
danach bessern können.“**

-Shakespeare, 1602-

