

Die 5-Sterne-Strategie

Exzellentes Beschwerdemanagement in Zeiten von Online-Bewertungen

Bearbeitet von
Zehra Sirin

1. Auflage 2016. Buch. 256 S. Hardcover

ISBN 978 3 86881 641 9

Format (B x L): 14,8 x 21 cm

[Wirtschaft > Spezielle Betriebswirtschaft > E-Commerce, E-Business, E-Marketing](#)

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei



Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Zehra Sirin

Die 5-Sterne-Strategie

Exzellentes Beschwerdemanagement
in Zeiten von Online-Bewertungen

REDLINE | VERLAG

Inhalt

Wenn es schnell gehen muss	7
Vorwort	9
1. Grundlegendes zum Beschwerdemanagement.....	13
Die Bezeichnung »Beschwerdemanagement«	14
Ziele des Beschwerdemanagements	18
Warum können wir mit Beschwerden nicht umgehen?	19
Apropos Fehler: Wie entstehen und was kosten sie?	22
Enttäuschte Kunden beschweren sich kaum.....	25
Ein sich beschwerender Kunde stellt Sie auf die letzte Probe.....	27
Missbräuchliche Beschwerden sind in jedem Fall einen Dank wert	28
Relevanz für das Qualitätsmanagement	30
Checkliste für die Grundlagen	33
2. ★-Strategie: Bringen Sie sich auf Kurs	35
Entwicklung und Wahl der Beschwerdestrategie.....	38
Die Gestaltung des Beschwerdemanagements	44
Beschwerdemanagement-Konzept – Projektierung	50
Evaluation eines IT-Tools.....	63
Checkliste für Ihren ★ Stern	69
3. ★★-Strategie: Stellen Sie Kundenorientierung nun unter Beweis	73
Beschwerde stimulieren	74
Beschwerdeannahme (-Gespräch)	83
Beschwerdebearbeitung	106
Beschwerdereaktion.....	118
Checkliste für Ihren ★★ Stern	127
4. ★★★-Strategie: Sind Sie schon auf Kurs?.....	129
Beschwerdeauswertung	129
Beschwerde-Management Controlling.....	144
Beschwerde-Reporting	159
Beschwerde-Informationsnutzung.....	164

Internes Auditmanagement – ein Instrument aus dem Qualitätsmanagement	170
Checkliste für Ihren ★★★★ Stern.....	179
5. ★★★★★-Strategie:	
Wenn es im Unternehmen funktionieren soll	181
Sie führen ein Changeprojekt ein.....	182
Beschwerdekultur.....	184
Fehlerkultur	185
Internes Beschwerdemanagement	193
Trainieren Sie gegen Ihren eigenen »Hormo Sapiens«.....	194
Relevanz der Führungsrolle	195
Kommunikation	198
Checkliste für Ihren ★★★★★ Stern.....	200
6. ★★★★★★-Strategie: Kundenbeziehungsmanagement auf Basis von Kundenbeschwerden und Onlinetools	203
Auswirkungen der digitalen Transformation auf das Beschwerdemanagement	203
Beeinflussung durch Online-Bewertungen	204
Checkliste für Ihren ★★★★★★ Stern	211
Nachwort.....	213
Glossar.....	215
Kennzahlenübersicht.....	221
Anhänge	231
Übersicht Direkter Beschwerdemanagement-Prozess	231
Einfacher 8D-Report	232
KVP Werkzeuge im Kontext der Informationsnutzung und Qualitätsentwicklung.....	233
Übersicht Auditarten.....	234
Übersicht ISO 10002 Leitfaden für das Beschwerdemanagement	235
Quellen	239
Literatur.....	239
Links.....	240
Interviewpartner.....	241
Über die Autorin.....	243
Stichwortverzeichnis.....	245