

# 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 FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beack-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

<b>Wenn es schnell gehen muss .....</b>	<b>7</b>
<b>Vorwort .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Grundlegendes zum Beschwerdemanagement .....</b>	<b>13</b>
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 beschwerten 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
<b>2. ★-Strategie: Bringen Sie sich auf Kurs .....</b>	<b>35</b>
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
<b>3. ★★-Strategie:     Stellen Sie Kundenorientierung nun unter Beweis .....</b>	<b>73</b>
Beschwerde stimulieren .....	74
Beschwerdeannahme(-Gespräch) .....	83
Beschwerdebearbeitung .....	106
Beschwerdereaktion .....	118
Checkliste für Ihren ★★ Stern .....	127
<b>4. ★★★-Strategie: Sind Sie schon auf Kurs? .....</b>	<b>129</b>
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
<b>5. ★★★★★-Strategie:</b>	
<b>Wenn es im Unternehmen funktionieren soll .....</b>	<b>181</b>
Sie führen ein Changeprojekt ein .....	182
Beschwerdekultur .....	184
Fehlerkultur .....	185
Internes Beschwerdemanagement .....	193
Trainieren Sie gegen Ihren eigenen »Homo Sapiens« .....	194
Relevanz der Führungsrolle .....	195
Kommunikation .....	198
Checkliste für Ihren ★★★★★ Stern .....	200
<b>6. ★★★★★-Strategie: Kundenbeziehungsmanagement</b>	
<b>auf Basis von Kundenbeschwerden und Onlinetools .....</b>	<b>203</b>
Auswirkungen der digitalen Transformation auf das Beschwerdemanagement .....	203
Beeinflussung durch Online-Bewertungen .....	204
Checkliste für Ihren ★★★★★ Stern .....	211
<b>Nachwort .....</b>	<b>213</b>
<b>Glossar .....</b>	<b>215</b>
<b>Kennzahlenübersicht .....</b>	<b>221</b>
<b>Anhänge .....</b>	<b>231</b>
Übersicht Direkter Beschwerdemanagement-Prozess .....	231
Einfacher 8D-Report .....	232
KVP Werkzeuge im Kontext der Informationsnutzung und Qualitätsentwicklung .....	233
Übersicht Auditarten .....	234
<b>Übersicht ISO 10002 Leitfaden für das Beschwerdemanagement .....</b>	<b>235</b>
<b>Quellen .....</b>	<b>239</b>
Literatur .....	239
Links .....	240
Interviewpartner .....	241
<b>Über die Autorin .....</b>	<b>243</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>245</b>