



Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition)



Download



Online Lesen

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition)

Bernd Stauss

Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) Bernd Stauss

 [Download Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art ...pdf](#)

 [Online lesen Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Ar ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) Bernd Stauss

328 Seiten

Werbetext

Erstmals empirisch untersucht: Wie deutsche Großunternehmen mit Kundenbeschwerden umgehen

Kurzbeschreibung

Die Studie liefert einen Überblick über den Stand des Beschwerdemanagements in deutschen Großunternehmen. Die Autoren zeigen, in welchem Umfang Beschwerdemanagement in der Praxis bereits umgesetzt ist und wo der dringlichste Handlungsbedarf besteht. Mit speziellen Auswertungen für Banken, Versicherungen, Versorger, Automobil, Nahrungsmittel & Getränke. Buchrückseite

Die meisten Unternehmen wissen inzwischen: Nur wer professionell mit Beschwerden umgeht, kann Kunden auf Dauer binden. Wie aber sieht die Praxis tatsächlich aus? Die Studie "Beschwerdemanagement Excellence" präsentiert erstmals Informationen zum Stand des Beschwerdemanagements in deutschen Großunternehmen. Basis bildet eine Befragung von 149 Firmen aus dem Business-to-Consumer-Markt, die vom Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt unter Leitung von Prof. Dr. Bernd Stauss durchgeführt wurde.

Die Ergebnisse zeigen deutlich, wie derzeit Beschwerdemanagement in den Unternehmen praktiziert wird, welche Aspekte dabei am wichtigsten sind und wo noch der größte Umsetzungsbedarf besteht.

Geschäftsführer, Marketingleiter und Leiter von Kundenservice-Abteilungen finden hier fundierte Hilfen, um ihr eigenes Beschwerdemanagement zu bewerten, es weiterzuentwickeln und zu verbessern. Der Leser erhält nicht nur eine branchenübergreifende Darstellung, sondern auch Auswertungen für die Bereiche Banken, Versicherungen, Versorger, Automobil sowie Nahrungsmittel & Getränke.

Die Autoren:

Prof. Dr. Bernd Stauss ist Inhaber des Lehrstuhls für Dienstleistungsmanagement an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt.

Diplom-Kaufmann Andreas Schöler ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement von Prof. Dr. Stauss.

Download and Read Online Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) Bernd Stauss #SB14K9JXNIF

Lesen Sie Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) von Bernd Stauss für online ebook
Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) von Bernd Stauss Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen
Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) von Bernd Stauss Bücher online zu lesen.
Online Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) von Bernd Stauss ebook PDF herunterladen
Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) von Bernd Stauss Doc
Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) von Bernd Stauss Mobipocket
Beschwerdemanagement Excellence: State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland (German Edition) von Bernd Stauss EPub