

Katrin Prußnat

**Die Akzeptanz von
Beschwerdemanagement in der Hotellerie
am Beispiel Hamburg**

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2003 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832403461

Katrin Prußnat

Die Akzeptanz von Beschwerdemanagement in der Hotellerie am Beispiel Hamburg

Katrin Prußnat

Die Akzeptanz von Beschwerdemanagement in der Hotellerie am Beispiel Hamburg

Diplomarbeit
Hochschule Harz (FH)
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
Abgabe Dezember 2003



Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____

Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____

agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

ID 0346

Prußnat, Katrin: Die Akzeptanz von Beschwerdemanagement in der Hotellerie am Beispiel Hamburg

Hamburg: Diplomica GmbH, 2004

Zugl.: Hochschule Harz (FH), Fachhochschule, Diplomarbeit, 2003

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2004

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Gliederung	I
Abkürzungsverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	IV
1. Einleitung	01
2. Das Beherbergungsgewerbe	03
2.1 Die aktuelle Situation in der Hotellerie	03
2.1.1 Die Struktur der Hotellerie in Deutschland und Hamburg	03
2.1.2 Zahlen und Fakten zur Hotellerie in Deutschland und Hamburg	06
2.1.3 Aktuelle Trends und Entwicklungen der Hotellerie	07
2.2 Schlussfolgerungen aus der aktuellen Situation für die Hotellerie	08
3. Theoretische Grundlagen des Beschwerdemanagements	10
3.1 Beschwerdemanagement im Zusammenhang mit Zufriedenheit	10
3.1.1 Die Entstehung von Gäste- und Beschwerdezufriedenheit	10
3.1.2 Die Bedeutung des Beschwerdemanagements für die Gäste- und Beschwerdezufriedenheit	14
3.2 Die Einordnung von Beschwerdemanagement in das Unternehmen	16
3.2.1 Beschwerdemanagement als Teil des Customer Relationship Management (CRM)	16
3.2.2 Beschwerdemanagement im Rahmen des Qualitätsmanagement	17
3.3 Die Ziele und Aufgaben von Beschwerdemanagement	18
3.4 Der Beschwerdemanagementprozess	20
3.4.1 Die Beschwerdestimulierung	20
3.4.2 Die Beschwerdeannahme	22
3.4.3 Die Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	23
3.4.4 Die Beschwerdeauswertung	27
3.4.5 Die Erfolgskontrolle des Beschwerdemanagements	28
3.5 Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement	29
3.6 Beschwerdemanagement in der Hotellerie	30
3.6.1 Die Eigenschaften der Hotelleistung	30
3.6.2 Die Bedeutung des Beschwerdemanagements für die Hotellerie	31
3.6.3 Schlussfolgerung über den Soll-Zustand von Beschwerdemanagement in der Hotellerie	34
4. Analyse der Akzeptanz von Beschwerdemanagement mittels Umfrage in der Hotellerie von Hamburg	37
4.1 Zielsetzung der Umfrage zum Thema Beschwerdemanagement	37
4.2 Methodik der Befragung	38
4.3 Ergebnisse der Umfrage	40
4.3.1 Die Bedeutung von Beschwerden und Beschwerdemanagement	40
4.3.2 Die Anwendung von aktivem Beschwerdemanagement	43
4.3.3 Die Motive für und Gründe gegen die Anwendung von Beschwerdemanagement	45
4.3.4 Die Anwendung von Instrumente zur Beschwerdestimulierung	48
4.3.5 Die Nutzung von Kompensationsinstrumenten	49
4.3.6 Die Verantwortlichkeiten und Qualifikationen der Mitarbeiter	50
5. Schlussfolgerungen aus der Umfrage	53
5.1 Zusammenfassung des Ergebnisses und Überprüfung der Hypothesen	53
5.2 Vergleich des Soll- und Ist-Zustands	55

5.3 Maßnahmenplan und Umsetzungsvorschläge zur Lösung der Defizite	57
5.3.1 Maßnahmen zur Behebung des Schulungsdefizits	57
5.3.2 Maßnahmen zur Behebung des Defizits bei der Beschwerdeanalyse	59
5.3.3 Vorschläge zu geeigneten Instrumenten der Beschwerdestimulierung in der Hotellerie	60
5.3.4 Maßnahmenplan für die Implementierung des Beschwerdemanagements	64
6. Fazit	70
Anhang	72
Literaturverzeichnis	81
Sonstige Quellen	83
Stichwortverzeichnis	84

.....

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
CRM	Customer Relationship Management
DEHOGA	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V.
DIN	Deutsche Industrie-Norm
DZT	Deutsche Zentrale für Tourismus
ggf.	gegebenenfalls
i.e.S.	Im engeren Sinne
i.w.S.	Im weiteren Sinne
Mio.	Millionen
ISO	International Organization for Standardization
TQM	Total Quality Management

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abbildung 1: Anteil der Betriebsarten im klassischen Beherbergungsgewerbe in Hamburg 2003 (nach Anzahl der Betriebe)	04
Abbildung 2: Größe der klassischen Beherbergungsbetriebe in Hamburg 2003 (nach Anzahl der Betten)	04
Abbildung 3: Ergebnis der Hotelklassifizierung in Hamburg 2001 (nach Anzahl der Betriebe)	05
Abbildung 4: Entstehung von Gästezufriedenheit	11
Abbildung 5: Einteilung der Instrumente zur Beschwerdestimulierung	22
Abbildung 6: Einteilung der Kompensationsinstrumente für die Beschwerdereaktion	26
Abbildung 7: Struktur der Beherbergungsbetriebe nach Betriebsgrößenklassen	38
Abbildung 8: Struktur der Beherbergungsbetriebe nach Konzeptionsformen	39
Abbildung 9: Struktur der Beherbergungsbetriebe nach Qualitätssegmenten	39
Abbildung 10: Einschätzung der Bedeutung von Beschwerden & Beschwerdemanagement ..	40
Abbildung 11: Anwendung von aktivem Beschwerdemanagement nach Anzahl der Betriebe ..	43
Abbildung 12: Nutzung von Beschwerdemanagement nach Betriebsgrößenklassen	44
Abbildung 13: Nutzung von Beschwerdemanagement nach Konzeptionsformen	45
Abbildung 14: Nutzung von Beschwerdemanagement nach Qualitätssegmenten	45
Abbildung 15: Motive für die Anwendung von Beschwerdemanagement	46
Abbildung 16: Gründe gegen die Anwendung von Beschwerdemanagement	47
Abbildung 17: Anwendung der Instrumente zur Beschwerdestimulierung	48
Abbildung 18: Anwendung von Kompensationsinstrumenten	49
Abbildung 19: Schulungen der Mitarbeiter zum Thema Umgang mit Beschwerden	52
Abbildung 20: Gegenüberstellung des Soll- und Ist-Zustandes des aktiven Beschwerdemanagements	55
Abbildung 21: Phasen eines Implementierungsprozesses	64
Abbildung 22: Checkliste zur Überprüfung der Beschwerdekultur im Unternehmen	65
Abbildung 23: Einteilung des Beherbergungsgewerbes	72
Abbildung 24: Anteil der Betriebsarten im klassischen Beherbergungsgewerbe in Deutschland 2002 (nach Anzahl der Betriebe)	72
Abbildung 25: Größe der Beherbergungsbetriebe in Deutschland 1999 (nach Anzahl der Betten)	72
Abbildung 26: Entwicklung der Beherbergungskapazität in Deutschland 1992-2002 (nach Anzahl der Betten)	73
Abbildung 27: Entwicklung der Übernachtungen in Deutschland 1992-2002	73