

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Management Summary	9
2. Einführung in die Studie	17
2.1. Problemhintergrund	17
2.2. Ziele	18
2.3. Vorgehensweise	19
3. Die Ergebnisse im Überblick	21
3.1. Strategische Relevanz des Beschwerdemanagements im Unternehmen	23
3.2. Der direkte Beschwerdemanagementprozess	27
3.2.1. Beschwerdestimulierung	27
3.2.2. Beschwerdeannahme	35
3.2.3. Beschwerdebearbeitung	51
3.2.4. Beschwerdereaktion	61
3.3. Der indirekte Beschwerdemanagementprozess	69
3.3.1. Beschwerdeauswertung	69
3.3.2. Beschwerdemanagement-Controlling	77
3.3.3. Beschwerdereporting	103
3.3.4. Beschwerdeinformationsnutzung	113
3.4. Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagements	119
3.4.1. Personalpolitische Aspekte	119
3.4.2. Organisatorische Aspekte	125
3.4.3. Übergreifende Aspekte der informationstechnologischen Unterstützung	141
3.5. Weitere Handlungsfelder	149
3.5.1. Internet-Kunde-zu-Kunde-Kommunikation	149
3.5.2. Implementierung	157
4. Der Beschwerdemanagement Excellence Index	165
5. Die Ergebnisse im Detail	177
6. Literaturempfehlungen zum Thema Beschwerdemanagement	319