

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber	v
Abbildungsverzeichnis	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung und Motivation für die Themenwahl	1
1.2 Darstellung von Ziel und Aufbau der Arbeit	2
<b>2 Definitionen</b>	<b>3</b>
2.1 Definition des Beschwerdebegriffes	3
2.2 Definition des Begriffes Beschwerdemanagement	4
2.3 Definition von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU)	5
2.3.1 Definition kleinster, kleiner und mittlerer Kapitalgesellschaften im deutschen Handelsgesetzbuch (HGB)	5
2.3.2 KMU-Definition des Instituts für Mittelstandsforschung	6
2.3.3 Definition kleinster, kleiner und mittlerer Unternehmen der Europäischen Kommission	6
2.3.4 Definition kleinster, kleiner und mittelgroßer Unternehmen in der vorliegenden Arbeit	7
2.3.5 Abgrenzung der Begriffe „mittelgroß“ und „Mittelstand“	8
2.4 Definitionen der Begriffe Biotechnologie, Medizintechnik und Umwelttechnik	9
2.4.1 Definition des Begriffes Biotechnologie	9
2.4.2 Definition des Begriffes Medizintechnik	10
2.4.3 Definition des Begriffes Umwelttechnik	11
<b>3 Voraussetzungen, Ziele und Aufbau eines Beschwerdemanagementsystems</b>	<b>13</b>
3.1 Einordnung des Beschwerdemanagements im Unternehmen	13
3.2 Ziele des Beschwerdemanagements	14
3.3 Voraussetzungen für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement	15
3.3.1 Generelle Einstellung im Unternehmen zum Thema Beschwerdemanagement	15
3.3.2 Strategische und organisatorische Voraussetzungen	16
3.3.3 Personalpolitische Voraussetzungen	17
3.3.4 Technologische Voraussetzungen	18
3.3.5 Normen und gesetzliche Vorgaben zum Beschwerdemanagement	19
3.4 Aufbau des Beschwerdemanagementprozesses	20
3.4.1 Der Beschwerdemanagementprozess im Überblick	20

3.4.2	Direktes Beschwerdemanagement: Stimulierung, Annahme, Bearbeitung von Beschwerden, Beschwerdereaktion	21
3.4.3	Indirektes Beschwerdemanagement: Auswertung, Controlling und Reporting von Beschwerden, Nutzung der enthaltenen Informationen	22
3.4.4	Beschwerdezufriedenheitsbefragung	23
<b>4</b>	<b>Beschwerdemanagement in deutschen Unternehmen</b>	<b>25</b>
4.1	Ergebnisse von Studien zum Thema Beschwerdemanagement in Deutschland	25
4.1.1	Die Beschwerdemanagement-Excellence-Studie (Stauss/Schöler 2003)	25
4.1.2	Beschwerdemanagement in deutschen Unternehmen: eine branchenübergreifende Erhebung des State of Practice (Homburg/ Fürst 2003)	27
4.2	KMU in Deutschland	28
4.3	Besonderheiten des Beschwerdemanagements in KMU, im B2B-Bereich und im Technologiektor	30
<b>5</b>	<b>Ist-Analyse des Beschwerdemanagements in KMU der Branchen Biotechnologie, Medizintechnik und Umwelttechnik in Bayern</b>	<b>33</b>
5.1	Die Branchen Biotechnologie, Medizintechnik und Umwelttechnik in Bayern, Deutschland und im internationalen Umfeld	33
5.1.1	Die Biotechnologie-Branche	33
5.1.2	Die Medizintechnik-Branche	35
5.1.3	Die Umwelttechnik-Branche	36
5.2	Ziele der Befragung	37
5.3	Die Befragung	38
5.3.1	Datenquellen	38
5.3.2	Methode der Befragung	38
5.3.3	Aufbau der Befragung	39
5.4	Ergebnisse	40
5.4.1	Teilnehmende Unternehmen	40
5.4.2	Eckdaten der teilnehmenden Unternehmen	40
5.4.3	Kundenstruktur der teilnehmenden Unternehmen	45
5.4.4	Kundenbefragungen und Kundeninformation der teilnehmenden Unternehmen	47
5.4.5	Allgemeine Aussagen über den Beschwerdeprozess	48
5.4.6	Analyse des direkten Beschwerdeprozesses	50
5.4.7	Analyse des indirekten Beschwerdeprozesses	52
5.5	Zusammenfassung und Bewertung der Ergebnisse	52

<b>6 Kritische Betrachtung und Handlungsempfehlungen</b>	<b>57</b>
6.1 Kritische Betrachtung des Fragebogens	57
6.2 Kritische Betrachtung der Ergebnisse	59
6.3 Handlungsempfehlungen für KMU zur Verbesserung ihres Beschwerde-managementprozesses	61
<b>7 Zusammenfassung</b>	<b>63</b>
Quellenverzeichnis	67
Personenregister	73
Sachregister	75