

(Download free ebook) Optimierung im Beschwerdemanagement der Fünf-Sterne-Hotellerie. Aktuelle Situation und Möglichkeiten eines führenden deutschen Luxushotels (German Edition)

## Optimierung im Beschwerdemanagement der Fünf-Sterne-Hotellerie. Aktuelle Situation und Möglichkeiten eines führenden deutschen Luxushotels (German Edition)

Lennart Seiffert

ebooks | Download PDF | \*ePub | DOC | audiobook



[Download](#)

[Read Online](#)

2015-08-26 2015-08-26 File Name: B01M06EFY2 | File size: 51.Mb

**Lennart Seiffert : Optimierung im Beschwerdemanagement der Fünf-Sterne-Hotellerie. Aktuelle Situation und Möglichkeiten eines führenden deutschen Luxushotels (German Edition)** before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Optimierung im Beschwerdemanagement der Fünf-Sterne-Hotellerie. Aktuelle Situation und Möglichkeiten eines führenden deutschen Luxushotels

(German Edition):

Projektarbeit aus dem Jahr 2014 im Fachbereich Hotelfach / Gaststättengewerbe, Note: 1,0, , Sprache: Deutsch, Abstract: Die Bedeutung des Beschwerdemanagements (BSM) hat in den letzten Jahren erheblich zugenommen. Es wird mittlerweile in jedem Geschäft, Betrieb oder Unternehmen verwendet. Allerdings wird dieses Teilgebiet des Customer Relationship Managements nicht immer nachhaltig umgesetzt. Aus einem nicht konzeptionell umgesetzten Beschwerdemanagement verlieren die Unternehmen eine Menge an Potential für ihre Kunden und letztendlich auch für sich. Besonders in der heutigen Zeit mit der harten und oft nicht direkt mittelbaren Konkurrenz ist es wichtig geworden, jeden Kunden, sei es der vermeintlich neue oder der langjährige Stammkunde, zuvorkommend und dankbar zu behandeln. Hier nimmt das BSM einen substantiellen Teil ein, denn mit einer gut durchdachten Problembearbeitung und -beseitigung können Kunden gehalten und ein attraktiver Vorteil zu den Mitbewerbern geschaffen werden. Für einen solchen Arbeitsprozess ist es wichtig die richtigen Erfolgsfaktoren und -prinzipien zu berücksichtigen und anzuwenden. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit den Erfolgsfaktoren und -prinzipien für ein gutes BSM in der Luxushotellerie. Als Beispiel aus der Praxis dient ein führendes Luxushotel in einer deutschen Großstadt.