

Executive Summary

Der Begriff der Beschwerde ist meist mit negativen Vorstellungen verbunden. Tatsächlich sind damit Negativerlebnisse von Kunden gemeint, welche ihren Unmut gegenüber Unternehmen ausdrücken. Beschwerden werden seitens der Unternehmen meistens verdrängt und deren Bearbeitung nur als Nebenrolle des Managements wahrgenommen. Beanstandungen der Kunden werden nicht ernst genommen, was mit einer Verstärkung der Kundenunzufriedenheit einhergeht. Als mögliche Konsequenz eines ungenügenden Beschwerdemanagements wandern verärgerte Kunden zur Konkurrenz ab. Diese Kunden gelten als verloren und mit ihnen auch deren Umsatzpotential.

Die Reaktionen von Kunden auf erfahrene Unzufriedenheit sind zwar ausgiebig erforscht und die Vorteile eines ausgereiften professionellen Beschwerdemanagements bekannt, trotzdem ist die Umsetzung eines vorbildlichen Beschwerdemanagements wie es in der Literatur beschrieben ist noch zu selten in der Praxis anzutreffen. Die hier vorliegende Arbeit konzentriert sich auf diese Tatsache und untersucht empirisch, weshalb das Beschwerdemanagement bei Kleinfirmen der Reisebranche heute noch nicht umfassend ausgestaltet ist. Aufgrund des heute noch sehr schwachen Durchdringungsgrades der empirischen Literatur zu diesem Thema, wird die vorliegende Arbeit zum Schliessen einer literarischen Lücke beigetragen.

Eingegliedert im Bereich des Customer Relationship Management stellt das Beschwerdemanagement ein Instrument des Kundenbindungsmanagements dar, indem durch die erfolgreiche Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit das Vertrauen der Kunden zurück gewonnen wird. Als Folge einer erfolgreichen Beschwerdebewältigung durch das Beschwerdemanagement können unzufriedene Kunden zu sehr loyalen Stammkunden mutieren. Ein ausgereiftes, gut strukturiertes Beschwerdemanagement kann in Branchen mit hohem Wettbewerbsdruck, wie die Reisebranche eine darstellt, für das langfristige Überleben einer Unternehmung von entscheidender Bedeutung sein.

Zunächst werden die Grundlagen des Beschwerdemanagements erarbeitet und auf die Ursachen von Beschwerden hingewiesen. Anschliessend wird auf die zahlreichen weiteren Vorteile des Beschwerdemanagements näher eingegangen um dessen Nützlichkeit aufzuzeigen. Die Aufgaben des optimalen Beschwerdemanagementprozesses müssen

zusammen mit den Rahmenbedingungen optimal ausgestaltet sein, damit die Ziele des Beschwerdemanagements erreicht werden können. Die in Beschwerden enthaltenen Informationen müssen deshalb nicht nur für die individuelle Lösung des Kundenproblems genutzt werden, sondern auch an interne Stellen weitergeleitet werden. Durch diese Vorgehensweise können Mängel in Produkten, Prozessen und Dienstleistungen behoben werden. Die in diesem Bereich erzielten Verbesserungen garantieren die Wettbewerbsfähigkeit einer Unternehmung.

Im zweiten Teil der Arbeit wird ausführlicher auf die Reisebranche eingegangen. Sowohl ein historischer als auch ein aktueller Überblick unterstreichen die Wichtigkeit dieses Wirtschaftszweiges in der Schweiz. Die speziellen Ausprägungen des Beschwerdemanagements in der Reisebranche werden mittels eines Vergleichs mit anderen Branchen deutlich gemacht.

Um genauer auf das Beschwerdemanagement der Reisebranche eingehen zu können, wird der Beschwerdemanagementprozess eines kleineren Nischenanbieters der Reisebranche genauer untersucht. Die Firma Eurovelo bietet qualitativ hochwertige Fahrradtouren im europäischen Raum an. Durch Analyse und Interpretation dreier geführter Interviews, einerseits mit dem Geschäftsführer und andererseits mit zwei für ihn tätigen Reiseleitern, wird die Theorie mit dem Praxisfall verglichen. Unterschiede und Gemeinsamkeiten werden herausgearbeitet; Schwachstellen und Verbesserungsvorschläge aufgezeigt. Es gilt, getroffene Annahmen zu bestätigen und darzulegen, weshalb das Beschwerdemanagement im vorliegenden Praxisfall nicht vollständig der Literaturtheorie entspricht.

Ein abschliessendes Kapitel fasst die Ergebnisse thesenartig zusammen und weist zukünftigen Arbeiten in diesem spannenden und herausfordernden Forschungsgebiet den Weg.