



Die Akzeptanz von Beschwerdemanagement in der Hotellerie am Beispiel Hamburg

By Katrin Prußnat

Diplom.De Apr 2004, 2004. Taschenbuch. Condition: Neu. Neuware - Diplomarbeit aus dem Jahr 2003 im Fachbereich Touristik / Tourismus, Note: 1,3, Hochschule Harz - Hochschule für angewandte Wissenschaften (FH) (Wirtschaftswissenschaften), Sprache: Deutsch, Abstract: Inhaltsangabe:Zusammenfassung: Der steigende Wettbewerbsdruck zwingt die Unternehmen der deutschen Hotellerie, Wege zu finden, sich von den Mitbewerbern abzugrenzen, Gäste für sich zu gewinnen und langfristig an das Unternehmen zu binden. Die Ausführungen in der Diplomarbeit zeigen, dass die Zufriedenheit der Gäste dabei die zentrale Rolle spielt und eine intensive Auseinandersetzung des Unternehmens mit den Wünschen und Bedürfnissen der Gäste voraussetzt. Die Anwendung von aktivem Beschwerdemanagement ist dabei eine der wichtigsten Erfolgsfaktoren um Gästezufriedenheit und Gästebindung zu erreichen und zu festigen. Da es kaum Studien bezüglich des Einsatzes von Beschwerdemanagement im Beherbergungsgewerbe gibt, setzt sich diese Diplomarbeit mit dem Thema Die Akzeptanz von Beschwerdemanagement in der Hotellerie auseinander. Ziel der Arbeit ist zum einen die Analyse der Bedeutung und zum anderen die Untersuchung der Anwendung von Beschwerdemanagement in der deutschen Hotellerie (am Beispiel der Stadt Hamburg). Gang der Untersuchung: Um die genannten Ziele zu erreichen, wird in Kapitel 2 zunächst die Situation in der deutschen Hotellerie anhand deren Strukturen, Entwicklungen und Trends dargestellt. Kapitel 3 widmet sich der...



READ ONLINE
[4.62 MB]

Reviews

Comprehensive information for book fanatics. it had been writtern really completely and usefuf. I am happy to explain how this is the greatest publication i have read through in my very own life and can be he finest pdf for ever.

-- **Virginie Collier I**

Completely essential read book. I could possibly comprehended every little thing using this written e book. You wont sense monotony at at any moment of your own time (that's what catalogues are for relating to if you ask me).

-- **Rosendo Douglas DVM**