

Marktorientierte Unternehmensstrategie  
Universität Mannheim  
Postfach 10 34 62  
68131 Mannheim

Reihe:  
Management Know-How  
Nr. M 80

## Institut für Marktorientierte Unternehmensführung

*Homburg, Ch./Fürst, A.*

**Beschwerdemanagement  
in deutschen Unternehmen:**  
Eine branchenübergreifende Erhebung  
des State of Practice

Mannheim 2003

ISBN Nr. 3-89333-294-4

54.603
A 12 / 3760
Abstell-Nr.:
Inventar-Nr.:
Betriebswirtschaftliche Bibliothek
Fachbereich 1
Technische Universität Darmstadt

*Prof. Dr. Christian Homburg* ist Inhaber des Lehrstuhls für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Marketing I an der Universität Mannheim, wissenschaftlicher Direktor des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) an der Universität Mannheim und Vorsitzender des wissenschaftlichen Beirates der Unternehmensberatung Prof. Homburg & Partner.

*Dipl.-Kfm. Andreas Fürst* ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl von Prof. Homburg und freiberuflicher Unternehmensberater.

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
1.1 Relevanz eines professionellen Beschwerdemanagements.....	1
1.2 Zielsetzung und Inhalt des Arbeitspapiers.....	3
2. Der Complaint Management Excellence-Ansatz als Leitfaden für professionelles Beschwerdemanagement.....	4
2.1 Der Complaint Management Excellence-Ansatz im Überblick.....	4
2.2 Anwendungsmöglichkeiten des Complaint Management Excellence- Ansatzes.....	8
3. Grundlagen der empirischen Untersuchung.....	9
4. Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	11
4.1 Bedeutung des Beschwerdemanagements.....	11
4.2 Professionalität des Beschwerdemanagements.....	12
4.2.1 Branchenübergreifende Betrachtung.....	12
4.2.2 Branchenspezifische Betrachtung.....	20
4.3 Auswirkungen der Professionalität des Beschwerdemanagements auf den Unternehmenserfolg.....	23
4.4 Verbreitete Beschwerdemanagement-Typen in der Unternehmenspraxis ...	25
5. Zusammenfassung.....	28

Literaturangaben

Anhang