



# Das Management der Dienstleistungsqualität im Reisebüro

von Dr. Markus Heller

München, 1996

Vertrieb:

Service GmbH

Mannheimer Straße 15 • 60329 Frankfurt/Main  
ISBN 3-929835-10-X

## INHALTSVERZEICHNIS

|          |   |    |
|----------|---|----|
| <b>1</b> | <b>Einleitung</b> .....   | 1  |
| 1.1      | Ausgangslage .....  | 1  |
| 1.2      | Modell zum Management der Dienstleistungsqualität im Reisebüro .....      | 2  |
| <b>2</b> | <b>Gesamtkonzept zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität</b> .....   | 6  |
| 2.1      | Marktforschung .....  | 6  |
| 2.2      | Schwerpunktsetzung .....  | 7  |
| 2.3      | Durchführung .....  | 7  |
| <b>3</b> | <b>Marktforschung</b> .....   | 8  |
| 3.1      | Zielgruppenorientierte Sortimentgestaltung .....                          | 8  |
| 3.2      | Sortimentsorientierte Marktforschung .....                                | 9  |
| 3.3      | Messung der Dienstleistungsqualität im Reisebüro .....                    | 10 |
| 3.3.1    | Internes Vorschlagswesen .....  | 10 |
| 3.3.2    | Einhaltung von Qualitätsstandards .....                                   | 11 |
| 3.3.3    | Testkauf-Verfahren .....  | 12 |
| 3.3.4    | Beschwerdeanalyse .....   | 13 |
| 3.3.5    | Fokusgruppeninterview .....   | 13 |
| <b>4</b> | <b>Verbesserung der Dienstleistungskultur</b> .....                       | 14 |
| 4.1      | Führungsverhalten .....   | 14 |
| 4.2      | Gestaltungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Dienstleistungskultur ..... | 15 |
| 4.3      | Leitbilder zur <sup>1</sup> Entwicklung einer Dienstleistungskultur ..... | 16 |
| <b>5</b> | <b>Verbesserung der Potentialqualität</b> .....                           | 18 |
| 5.1      | Physisches Umfeld .....   | 18 |
| 5.1.1    | Außengebäude .....  | 18 |
| 5.1.2    | Raumgestaltung .....  | 19 |
| 5.1.3    | Gesamteindruck .....  | 20 |

## II

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 5.2      | Technisches Potential .....                                | 21        |
| 5.3      | Mitarbeiterpotential .....                                 | 21        |
| 5.3.1    | Mitarbeiterauswahl .....                                   | 21        |
| 5.3.2    | Mitarbeiterentwicklung .....                               | 24        |
| 5.3.3    | Mitarbeitermotivation .....                                | 25        |
| 5.4      | Organisation .....   | 27        |
| 5.4.1    | Führen durch Zielvereinbarung .....                        | 27        |
| 5.4.2    | Qualitätsorientierte Be- und Entlohnung .....              | 28        |
| 5.4.3    | Flexible Arbeitszeitgestaltung .....                       | 29        |
| 5.4.4    | Kommunikation .....  | 30        |
| <b>6</b> | <b>Verbesserung der Prozeßqualität .....</b>               | <b>31</b> |
| 6.1      | Telefonkontakt .....                                       | 31        |
| 6.2      | Kontaktaufnahme .....                                      | 33        |
| 6.3      | Beratung .....   | 36        |
| 6.4      | Buchung .....  | 38        |
| 6.5      | Nachkaufkontakte .....                                     | 40        |
| <b>7</b> | <b>Verbesserung der Ergebnisqualität .....</b>             | <b>42</b> |
| 7.1      | Beschwerdemanagement .....                                 | 42        |
| 7.2      | Kommunikation nach außen .....                             | 45        |
| 7.2.1    | Werbung .....  | 45        |
| 7.2.2    | Öffentlichkeitsarbeit .....                                | 46        |
| 7.2.3    | Verkaufsförderung .....                                    | 48        |
| 7.2.4    | Interne Kommunikation .....                                | 50        |
| 7.3      | Produkt- und Leistungsanbieterqualität .....               | 51        |
| 7.3.1    | Qualitätskriterien für Produkte und Dienstleistungen ..... | 51        |
| 7.3.2    | Qualitätskriterien für Leistungsanbieter .....             | 53        |