


[DOWNLOAD](#)


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

[4.09 MB]

Reviews

It is one of my personal favorite pdf. This really is for all those who state there was not a really worth looking at. I realized this book from my dad and i encouraged this pdf to understand.

-- **Katlynn Haag**

Complete guideline! Its such a excellent read. This really is for all who state there had not been a worth studying. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.

-- **Timothy Lynch**

Other eBooks



[Letters to Grant Volume 2: Volume 2 Addresses a Kaleidoscope of Stories That Primarily, But Not Exclusively, Occurred in the United States. It de](#)

Createspace, United States, 2013. Paperback. Book Condition: New. 216 x 140 mm. Language: English . Brand New Book ***** Print on Demand *****.Volume 2 addresses a kaleidoscope of stories that primarily, but not exclusively, occurred in the United States. It describes in...



[Studyguide for Constructive Guidance and Discipline: Preschool and Primary Education by Marjorie V. Fields ISBN: 9780136035930](#)

2009. Softcover. Book Condition: New. 5th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights, and quizzes for your textbook with optional...



[Stories from East High: Bonjour, Wildcats v. 12](#)

Parragon Book Service Ltd, 2009. Paperback. Book Condition: New. A new, unread, unused book in perfect condition with no missing or damaged pages. Shipped from UK. Orders will be dispatched within 48 hours of receiving your order. Orders are dispatched Monday â"...



[Sulk: Kind of Strength Comes from Madness v. 3](#)

Top Shelf Productions, United States, 2010. Paperback. Book Condition: New. 160 x 114 mm. Language: English . Brand New Book. Jeffrey Brown explores the world of fantasy and science fiction, and turns it on its head. Or rather, just kind of tilts...



[Portrait of a Marriage: V. Sackville-West and Harold Nicolson](#)

Atheneum. PAPERBACK. Book Condition: New. 0689705972 12+ Year Old paperback book-Never Read-may have light shelf or handling wear-has a price sticker or price written inside front or back cover-publishers mark-Good Copy- I ship FAST with FREE tracking!!!! * I am a reputable...



[Brother Bother: v. 10](#)

Ransom Publishing. Paperback. Book Condition: new. BRAND NEW, Brother Bother: v. 10, Helen Orme, Siti's younger brother Daudi has been hanging out with the older kids, and he's got himself in trouble. Can Siti sort it all out without anybody finding out?...