

INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis	X
Abkürzungsverzeichnis	XII
Vorwort der Herausgeberin	XIII
Vorwort des Verfassers	XV
1. Einführung in das Thema	1
1.1 Aufbau der Arbeit	2
1.2 Methodische Vorgehensweise der empirischen Untersuchung	5
I. Theoretische Grundlagen der Arbeit	11
2. Ausgangspunkte und Einführung in das Beschwerdemanagement	11
2.1 Unzufriedenheit als Ausgangspunkt von Beschwerden	12
2.2 Handlungsmöglichkeiten der Kunden bei Unzufriedenheit und Konsequenzen für das betroffene Unternehmen	14
2.3 Grundlagen des Beschwerdemanagements	21
2.3.1 Historische Analyse des Beschwerdemanagements	21
2.3.2 Ziele des Beschwerdemanagements	27
2.3.3 Gestaltungsansätze des Beschwerdemanagements	30
2.3.3.1 Prozesse und Aufgaben des Beschwerdemanagements	31
2.3.3.2 Grundlagen der organisatorischen Gestaltung von Beschwerdemanagement-Systemen	38
2.4 Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements	40
2.5 Zusammenfassung der theoretischen Grundlagen des Beschwerdemanagements	42
3. Konflikttheoretische Betrachtung des Beschwerdemanagements	43
3.1 Begriffliche Grundlagen der Konflikttheorie	43
3.2 Die Konfliktenstehung	45
3.2.1 Emotionale Komponenten der Konfliktenstehung	45
3.2.2 Kognitive Wahrnehmung	49

3.2.3	Unvereinbarkeiten des Willenslebens	50
3.2.4	Rollenkonflikte	52
3.3	Die Konfliktentwicklung	53
3.4	Interventionsmöglichkeiten zur Vermeidung und Verringerung von Konflikten	56
3.5	Zusammenfassung der konflikttheoretischen Betrachtung des Beschwerdemanagements	59
4.	Organisationstheoretische Grundlagen	61
4.1	Begriffliche Grundlagen	61
4.2	Mehr-Ebenen-analytische Vorgehensweise	63
4.2.1	Ziele der organisatorischen Gestaltung	69
4.2.2	Organisatorische Gestaltungsbedingungen	70
4.2.2.1	Aufgabenbezogene Gestaltungsbedingungen	70
4.2.2.2	Verhaltensorientierte Gestaltungsbedingungen	74
4.2.3	Gestaltungsobjekte von Beschwerdemanagement-Systemen	74
4.2.3.1	Aufgabenspezialisierung	77
4.2.3.2	Kompetenzen	78
4.2.3.3	Koordination durch Planung und Kontrolle	81
4.2.3.4	Koordination durch Programmierung	83
4.2.3.5	Koordination durch persönliche Weisung	85
4.2.3.6	Selbstkoordination	86
4.2.4	Anforderungen an Informations- und Kommunikations- technologien	87
4.3	Zusammenfassung der organisationstheoretischen Grundlagen	89
II.	Der organisatorische Gestaltungsrahmen des Beschwerdemanagements	91
5.	Prozesse des Beschwerdemanagements	91
5.1	Operative Beschwerdeprozesse	94
5.1.1	Input-Funktion	94
5.1.1.1	Beschwerdestimulierung	95
5.1.1.2	Datenerfassung	99
5.1.1.3	Interne Kanalisierung von Kundenbeschwerden	108

5.1.2	Fallbearbeitungs-Funktion	110
5.1.3	Feedback-Funktion	113
5.1.4	Informationsgewinnungs-Funktion	116
5.1.4.1	Auswertung von Beschwerdeinformationen	117
5.1.4.2	Interne Kommunikation von Beschwerdeinformationen	123
5.1.4.3	Nutzung von Beschwerdeinformationen	126
5.1.5	Zusammenfassung der operativen Beschwerdeprozesse	126
5.2	Dispositive Beschwerdeprozesse	128
5.2.1	Planung und Kontrolle von Beschwerdeaktivitäten	128
5.2.1.1	Objekte der Planung und Kontrolle	128
5.2.1.2	Instrumente der Planung und Kontrolle	134
5.2.2	Personalführung	138
5.2.3	Anreizgestaltung	139
5.2.4	Zusammenfassung der dispositiven Beschwerdeprozesse	141
5.3	Unterstützende Beschwerdeprozesse	142
5.3.1	Personalauswahl und -schulung	142
5.3.2	Bereitstellung von Informationen für die Beschwerdebearbeiter	146
5.3.3	Marktforschung	149
5.3.4	Zusammenfassung der unterstützenden Beschwerdeprozesse	153
6.	Strukturen des Beschwerdemanagements	155
6.1	Ziele der organisatorischen Gestaltung von Beschwerdemanagement-Systemen	155
6.2	Organisatorische Gestaltungsbedingungen des Beschwerdemanagements	156
6.2.1	Aufgabenbezogene Gestaltungsbedingungen des Beschwerdemanagements	157
6.2.1.1	Die Unternehmensaufgabe	157
6.2.1.2	Makroorganisatorischer Aktionsparameter	161
6.2.1.3	Interdependenzen zwischen Beschwerdeaufgaben	163
6.2.1.4	Typologisierung von Beschwerdeaufgaben	167
6.2.1.4.1	Typologisierung von operativen Beschwerdeaufgaben	168
6.2.1.4.2	Typologisierung von dispositive Beschwerdeaufgaben	173
6.2.1.4.3	Typologisierung von unterstützenden Beschwerdeaufgaben	175

6.2.1.5	Handlungs- und Gestaltungsspielräume für Beschwerdeaufgaben	177
6.2.2	Verhaltensorientierte Gestaltungsbedingungen von Beschwerdemanagement-Systemen	180
6.2.3	Zusammenfassung der Überlegungen zu den organisatorischen Gestaltungszielen und -bedingungen des Beschwerdemanagements	183
6.3	Aufteilung von Beschwerdeaufgaben und Kompetenzen	185
6.3.1	Zuständigkeiten für Beschwerdeaufgaben	185
6.3.1.1	Idealtypische Beschwerdemanagement-Systeme	186
6.3.1.1.1	Zentralisierte Beschwerdebearbeitung	187
6.3.1.1.2	Verteilung von Beschwerdeaufgaben nach regionalen Kriterien	189
6.3.1.1.3	Dezentrale Aufgabenverteilung nach Beschwerdeinhalten	191
6.3.1.1.4	Dezentrale Zuständigkeiten für die persönliche Beschwerdeführung	194
6.3.1.2	Spezialisierung auf Beschwerdeaufgaben	196
6.3.2	Kompetenzen für die Erfüllung von Beschwerdeaufgaben	202
6.3.2.1	Kompetenzen für die Erfüllung von operativen Beschwerdeaufgaben	202
6.3.2.2	Kompetenzen für die Erfüllung von dispositiven Beschwerdeaufgaben	207
6.3.2.3	Kompetenzen für die Erfüllung von unterstützenden Beschwerdeaufgaben	209
6.3.3	Bürokommunikationssysteme des Beschwerdemanagements	210
6.3.4	Zusammenfassung der Überlegungen zur Verteilung von Beschwerdeaufgaben und Kompetenzen	214
6.4	Koordination von Beschwerdemanagement-Systemen	215
6.4.1	Koordination durch Planung und Kontrolle	215
6.4.2	Koordination durch Programmierung	217
6.4.3	Koordination durch persönliche Weisung	220
6.4.4	Selbstkoordination	221
6.4.5	Zusammenfassung der Überlegungen zur Koordination von Beschwerdemanagement-Systemen	223

7.	Zusammenfassung und Ausblick der Arbeit	225
7.1	Zentrale Erkenntnisse der theoretischen Grundlagen der Untersuchung	225
7.2	Stellenwert der explorativen Untersuchung von Beschwerdemanagement-Systemen	228
7.3	Zentrale Erkenntnisse der Entwicklung eines organisatorischen Gestaltungsrahmens des Beschwerdemanagements	228
7.4	Ansätze für die zukünftige Forschung	237
Anhang 1	Fragebogen zur empirischen Untersuchung	239
Anhang 2. - 6.	Fallstudien zur empirischen Untersuchung	249
Anhang 2.	Zentralisierte Beschwerdebearbeitung bei der Philips Car Systems GmbH	252
Anhang 3.	Verteilung von Beschwerdeaufgaben nach regionalen Kriterien bei der Deutsche Lufthansa AG	258
Anhang 4.	Verteilung von Beschwerdeaufgaben nach regionalen Kriterien bei dem Otto Versand	266
Anhang 5.	Verteilung von Beschwerdeaufgaben nach regionalen Kriterien bei RCI	274
Anhang 6.	Dezentrale Aufgabenverteilung nach Beschwerdeinhalten bei der Rank Xerox GmbH	283
	Literaturverzeichnis	293

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1 -	Aufbau der Arbeit	3
Abbildung 2 -	Methodik der Untersuchung	6
Abbildung 3 -	Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und -loyalität bei VW-Kunden	15
Abbildung 4 -	Wiederkaufabsicht von un-/zufriedenen Avis-Kunden	19
Abbildung 5 -	Das Kommunikationsmodell von Verbraucherabteilungen nach Fornell	23
Abbildung 6 -	Ziele des Beschwerdemanagements	28
Abbildung 7 -	Complaint Handling Functions von TARP	32
Abbildung 8 -	Funktionen des Beschwerdemanagements nach Riemer	36
Abbildung 9 -	Inverse Beziehung zwischen Ärger und Argumentationsvermögen	48
Abbildung 10 -	Mehr-Ebenen-analytischer Systematisierungsansatz für die situationsgerechte Gestaltung der Büroarbeit	66
Abbildung 11 -	Formale Merkmale zur Klassifizierung von Aufgabentypen	72
Abbildung 12 -	Funktionale Anforderungen an Aufgabentypen	73
Abbildung 13 -	Prozesse des Beschwerdemanagements	92
Abbildung 14 -	Erfassungsstruktur für Kundenanliegen bei der Deutschen Lufthansa	104
Abbildung 15 -	Auszug aus dem händlerindividuellen Managementbericht von VW	121
Abbildung 16 -	Form und Periodizität der Kommunikation von Beschwerdeinformationen	125
Abbildung 17 -	Planungsgrößen für operative Beschwerdeprozesse	130
Abbildung 18 -	Anforderungskriterien an Beschwerdebearbeiter	143
Abbildung 19 -	Gestaltungsbedingungen des Beschwerdemanagements	156
Abbildung 20 -	Interdependenzen zwischen operativen Beschwerdeaufgaben	164
Abbildung 21 -	Typologisierung von operativen Beschwerdeaufgaben	168
Abbildung 22 -	Typologisierung von dispositiven Beschwerdeaufgaben	174
Abbildung 23 -	Typologisierung von unterstützenden Beschwerdeaufgaben	175
Abbildung 24 -	Zentralisierte Beschwerdebearbeitung	187
Abbildung 25 -	Räumliche Dezentralisierung von Beschwerdeaufgaben	190

Abbildung 26 -	Dezentrale Aufgabenverteilung nach Beschwerdeinhalten	192
Abbildung 27 -	Verteilung von Beschwerdeaufgaben bei dezentralen Zuständigkeiten für die persönliche Beschwerdeführung	195
Abbildung 28 -	Kompetenzen für operative Beschwerdeaufgaben	203
Abbildung 29 -	Kompetenzen für dispositive Beschwerdeaufgaben	208
Abbildung 30 -	Kompetenzen für unterstützende Beschwerdeaufgaben	209
Abbildung 31 -	Strukturprinzip der Deskription von Beschwerdemanagement-Systemen	251
Abbildung 32 -	Beschwerdeprozesse bei dem Otto Versand	267
Abbildung 33 -	Beschwerdeprozesse bei RCI	276
Abbildung 34 -	RCI-Urlaubsfragebogen	279
Abbildung 35 -	Datenmaske für die Annahme von Anfragen und Beschwerden bei Rank Xerox	285
Abbildung 36 -	Datenmaske für die Suchfunktion eines Vorgangs bei Rank Xerox	286