

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Teil I: Erfolgreiches Kundenmanagement im Tourismus	
<i>Hans H. Hinterhuber, Kurt Matzler, Harald Pechlaner, Sandra Rothenberger</i>	
Effektives Kundenwertmanagement im Tourismus.....	3
<i>Axel Dreyer</i>	
Kundenorientierung in touristischen Destinationen	29
<i>Marc-Oliver Kaiser</i>	
Kundenzufriedenheit als touristischer Erfolgsfaktor.....	51
<i>Jürg Michel</i>	
Der Servicekettenansatz als Grundlage zur Optimierung der touristischen Dienstleistungsqualität	89
<i>Thomas Bieger, Patrick Caspar</i>	
Kundenwert in virtuellen Dienstleistungsunternehmen	103
<i>Matthias Fuchs, Bibiana Walder</i>	
Kundenbindung in touristischen Destinationen – Die Rolle der Loyalität	131
Teil II: Methoden und Konzepte	
<i>Christine Kittinger-Rosanelli, Kurt Matzler</i>	
Total Quality Management im Tourismus – Modelle und Methoden.....	165

Matthias Fuchs

Methoden der Qualitätsmessung für touristische Destinationen –
Ein Benchmarking Ansatz 187

Alexandra Brunner-Sperdin, Mike Peters

Qualitätssicherung als Führungsinstrument
touristischer Klein- und Mittelunternehmen..... 219

Axel Dreyer, Karl Born

Ansätze für ein touristisches Beschwerdemanagement
in Destinationen 239

Barbara Ellenhuber, Harald Pechlaner, Kurt Matzler

Die Rolle und Bedeutung der Mitarbeiterzufriedenheit 265

Birgit Pikkemaat

Der Wert der Sicherheit in alpinen Destinationen –
aus Kunden- und Anbietersicht..... 299

Teil III: Erfahrungsberichte aus der Praxis

Hansruedi Müller

Qualitätsmanagement-Konzepte für touristische Destinationen –
Der Weg des Schweizer Tourismus 319

Kurt Matzler, Harald Pechlaner, Barbara Ellenhuber

Welchen Nutzen haben Gästezufriedenheitsbarometer?
Erfahrungen aus Österreich 337

Axel Dreyer, Martin Linne

Der Einsatz von Mystery Guests in touristischen Destinationen –
Ein Beitrag zur Qualitätsentwicklung..... 363

Frieda Raich, Harald Pechlaner, Peter Righi

Mitgliederzufriedenheit in Tourismusorganisationen..... 385

Roland Conrady, Christian Körfgen

Kundenzufriedenheit bei Airlines 413

<i>Gottfried Gassner, Harald Pechlaner, Kurt Matzler</i>	
Customer Relationship Management am Beispiel Flims/Laax/Falera	437
<i>Elisabeth Fischer, Harald Pechlaner</i>	
Faktoren der Kundenzufriedenheit in Industrierlebniswelten – Eine empirische Erhebung	459
Autorenverzeichnis	493
Stichwortverzeichnis	499