

Inhaltsverzeichnis

- Abbildungsverzeichnis XIII**
- Tabellenverzeichnis XV**
- 1. Einleitung 1**
 - 1.1 Ausgangspunkt der Arbeit 1**
 - 1.2 Forschungsfragen der Arbeit 4**
 - 1.3 Aufbau der Arbeit 7**
- 2. Grundlagen der Arbeit 8**
 - 2.1 Definitiorische Grundlagen 8**
 - 2.1.1 Definition des Begriffs „Beschwerde“ 8
 - 2.1.2 Definition des Begriffs „Beschwerdemanagement“ 10
 - 2.2 Bestandsaufnahme der Literatur 12**
 - 2.2.1 Systematisierung der Beschwerdeforschung 12
 - 2.2.2 Forschung zum Beschwerdeverhalten von Kunden 13
 - 2.2.2.1 Forschung zur Reaktion von Kunden auf Unzufriedenheit 13
 - 2.2.2.2 Forschung zur Reaktion von Kunden auf die Beschwerdebehandlung 24
 - 2.2.3 Forschung zum Beschwerdemanagement von Unternehmen 33
 - 2.2.3.1 Forschung zur Gestaltung der Beschwerdemanagement-Aufgaben 34
 - 2.2.3.2 Forschung zur Gestaltung des internen Beschwerdemanagement-Umfelds... 38
 - 2.2.4 Zusammenfassung des Erkenntnisbeitrags der ausgewerteten Literatur 43
 - 2.3 Theoretisch-konzeptionelle Bezugspunkte 51**
 - 2.3.1 Die Verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie 51
 - 2.3.2 Die Rollentheorie 54
 - 2.3.3 Die Exit-Voice-Theorie 58
 - 2.3.4 Zusammenfassung des Erkenntnisbeitrags der theoretisch-konzeptionellen
Bezugspunkte 62
 - 2.4 Empirische Grundlagen 65**
 - 2.4.1 Grundlagen zur Datengewinnung 65
 - 2.4.1.1 Datengewinnung auf Unternehmensseite 65
 - 2.4.1.2 Datengewinnung auf Kundenseite 72
 - 2.4.2 Grundlagen zur Datenanalyse 73
 - 2.4.2.1 Grundlagen zur Konstruktmessung 73
 - 2.4.2.2 Grundlagen zur Dependenzanalyse 81

3. Das Integrative Erfolgsfaktoren-Modell	88
3.1 Bezugsrahmen für die Untersuchung	88
3.2 Definition und Darstellung der Konstrukte	90
3.2.1 Charakteristika der Gestaltung der Beschwerdemanagement-Aufgaben	90
3.2.2 Charakteristika der Erfolgsgrößen des Beschwerdemanagements.....	93
3.3 Herleitung der Hypothesen	94
3.3.1 Herleitung der Hypothesen zu den Haupteffekten	94
3.3.2 Herleitung der Hypothesen zu den moderierenden Effekten	103
3.4 Messung der Konstrukte	114
3.5 Empirische Überprüfung der Hypothesen	119
3.5.1 Empirische Überprüfung der Hypothesen zu den Haupteffekten	119
3.5.2 Empirische Überprüfung der Hypothesen zu den moderierenden Effekten	122
4. Das Beschwerdebehandlungs-Modell	126
4.1 Bezugsrahmen für die Untersuchung	126
4.2 Definition und Darstellung der Konstrukte	128
4.2.1 Charakteristika der Gestaltung der Beschwerdebehandlung.....	129
4.2.2 Charakteristika der Erfolgsgrößen der Beschwerdebehandlung	131
4.3 Herleitung der Hypothesen	133
4.3.1 Herleitung der Hypothesen zu den Haupteffekten	134
4.3.2 Herleitung der Hypothesen zu den moderierenden Effekten	140
4.4 Messung der Konstrukte	143
4.5 Empirische Überprüfung der Hypothesen	151
4.5.1 Empirische Überprüfung der Hypothesen zu den Haupteffekten	151
4.5.2 Empirische Überprüfung der Hypothesen zu den moderierenden Effekten	154
5. Empirische Bestandsaufnahme der Beschwerdemanagement-Praxis	157
5.1 Branchenübergreifende Betrachtung der Beschwerdemanagement-Praxis.....	159
5.2 Branchenspezifische Betrachtung der Beschwerdemanagement-Praxis	164
6. Schlussbetrachtung	167
6.1 Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse.....	167
6.2 Implikationen für die Forschung.....	171
6.3 Implikationen für die Unternehmenspraxis.....	176
Literaturverzeichnis	179