

Inhaltsübersicht

Vorwort.....	5
1 Die Beteiligten.....	15
2 Die Reklamation und die Beschwerde im Dialog	21
3 Das professionelle Beschwerdemanagement	31
4 Die Einführung eines Beschwerdemanagement- systems	55
5 Das professionelle Kundenbeziehungsmanagement.....	71
6 Die Kunst der Kommunikation.....	95
7 Das Beschwerdegespräch	107
8 Der Kunde.....	135
9 Der Mitarbeiter	147
10 Die Führungskraft.....	165
11 Das Wunderkästchen.....	173
Anhang	175