

# Gutes Beschwerdemanagement bringt zufriedene Gäste

Liebe Leserinnen und Leser!

Ist es auch Ihnen unangenehm, wenn Beschwerden an Sie herangetragen und Kritik an Ihrer Tätigkeit bzw. Ihrem Verhalten geübt wird? Dann befinden Sie sich in guter Gesellschaft, denn das ist wohl mehrheitlich der Fall. Für die Tourismusunternehmen und die Hotellerie wäre es jedoch geradezu fatal, wenn es nicht gelänge, ein in Grenzen verständliches unangenehmes Empfinden in ein professionelles Beschwerdemanagement umzumünzen. In seinem Beitrag zur Frage, wie mit Kundenreklamationen umzugehen ist, betont unser Autor Knut A. Wiesner, dass Beschwerden keinesfalls unter den Teppich gekehrt oder sogar beschwerdeführende Gäste als Querulanten abgetan werden sollten. Seiner Beobachtung nach sind Beschwerden fast immer Ausdruck einer massiven und berechtigten Gästeunzufriedenheit.



Besonders wichtig dürfte für die Verantwortlichen in Tourismus, Hotellerie und Destinationen sein, dass die Zahl der Unzufriedenen in der Realität viel größer als die Anzahl der Beschwerdeführer ist. Zu begründen ist dies mit der vom Gast selbst als unangenehm empfundenen Beschwerdeprozedur und einer gewissen Bequemlichkeit, die in der ganz überwiegenden Zahl der Fälle schlicht dazu führt, dass Gäste nicht wiederkehren. Wie hier mittels eines aktiven Beschwerdemanagements unter dem Primat der strikten Kundenorientierung gegengesteuert werden kann, lesen Sie ab der Seite 7 ff.

Entscheidende Voraussetzung für ein professionelles Beschwerdemanagement ist ein entsprechend qualifiziertes Personal. Auch vor diesem Hintergrund ist die Fragestellung von besonderem Interesse, inwieweit bereits eine Akademisierung der Hotellerie in Gang gesetzt worden ist. Lesen Sie im TourHP-Interview ab der Seite 17, welche Meinung dazu seitens der Fakultät für Tourismus der Hochschule München vertreten wird: Prof. Dr. Axel Gruner berichtet über erste Ergebnisse einer dazu durchgeführten Praxisstudie. Zur Beachtung empfohlen sei insbesondere die Tab. 1 auf der Seite 18, in der die mit der zunehmenden Akademisierung verbundenen Stärken und Chancen ebenso aufgeführt sind wie die nicht vermeidbaren Schwächen bzw. damit verbundenen Risiken. Es grüßt Sie

Ihr

Dipl.-Kfm. Dr. Hans-Jürgen Hillmer

ANZEIGE

**Die TourHP gibt es auch als eJournal:**  
[www.TourHPdigital.de](http://www.TourHPdigital.de)  
**Für Abonnenten kostenlos!**



In dieser Ausgabe lesen Sie:

## NEWS & FACTS

Traumziel Australien ... | ... und Realziel Deutschland für Deutsche ... | ... und Ausländer | HDV vergibt Wissenschaftspreis Hotellerie | DRV-Jahrestagung | VDR-Akademie: CTM-Certified Travel Manager | Online-Schadensservice | Segment der Luxusreisen wächst stetig | **ab Seite 3**

## MANAGEMENT & REPORTING

Professionelles Beschwerdemanagement in Tourismus, Hotellerie und Destinationen | **Seite 7**

Veränderte Rahmenbedingungen bei der Kreditaufnahme | **Seite 11**

Outsourcing Report 2008: Hoher ROI, ungenutzte Chancen | **Seite 13**

## MARKETING & VERTRIEB

Vom Customer-Value-Management zum Stakeholder-Value-Management | **Seite 14**

Studie zur Servicequalität der Tourismusorte | **Seite 16**

## WISSEN & KARRIERE

Akademisierung der Hotellerie? | **Seite 17**

Literatur *im Fokus* | **Seite 18**

## STEUERN & RECHT

Unternehmensnachfolge vor neuen Hürden? | **Seite 19**

Rechtsprechung *kompakt*: Ferienhausvermietung: Unwirksame AGB und Gerichtszuständigkeit ... | ... sowie steuerliche Berücksichtigung von Auslandsverlusten | **Seite 21**

## SPECIAL: WELLNESS

Wellnesstrends 2008 | **Seite 22**

Kurz *notiert*: Neuer Club für ausgezeichnete Wellnesshotelliers | Studie: Wellness-Techniken zur Stress-Beherrschung | SPA inside | **Seite 24**