



**Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische
Analyse der Servicequalität unter
Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und
angewandter Methoden ... Messverfahren für die
Anwendung in der Praxis**



Download



Online Lesen

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis

Karl B Bock, Nils Wend

Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis Karl B Bock, Nils Wend

 [Download Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische A ...pdf](#)

 [Online lesen Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis Karl B Bock, Nils Wend

170 Seiten

Kurzbeschreibung

Eine hohe Servicequalität im Ort und in der Region garantiert zufriedene und treue Gäste. Doch wie kann diese erreicht und nachhaltig gesichert werden? Die vorliegende Studie geht von wissenschaftlichen Erkenntnissen aus, welche Aufenthaltserwartungen von Gästen heute gestellt werden und welche Problemfelder mögliche Gästeorientierungen beeinflussen können. Dementsprechend wird auch auf die bereits angewandten Verfahren und Methoden zur Sicherung der Gästeorientierung bewertend eingegangen. Es folgt eine empirische Analyse der Gästeorientierung von Destinationen auf dem Gebiet der Bearbeitung von Online-Prospektanfragen. Abschließend stellen die Autoren konkrete Kontrollmöglichkeiten zur Überprüfung der Gästeorientierung vor.

1. Grundlagen
 - 1.1 Der Kunde
 - 1.2 Der Gast
 - 1.3 Die Destination
2. Servicequalität einer Dienstleistung
 - 2.1 Die Dienstleistung
 - 2.2 Der Service
 - 2.3 Die Qualität
 - 2.3.1 Qualitätsmanagement am Beispiel Deutsches Reisebüro
 - 2.3.2 Qualitätsmanagement am Beispiel Bad Zwischenahn
 - 2.3.3 Kritikpunkte und Gefahren
 - 2.3.4 Der japanische Ansatz von KAIZEN
 - 2.4 Interdependenzen
3. Beurteilung einer Dienstleistung aus Sicht der Gäste
 - 3.1 Das Gap-Modell
 - 3.2 SERVQUAL – Messverfahren für Servicequalität
4. Gästezufriedenheit
 - 4.1 Das C/D-Paradigma als Erklärungsmodell der Gästezufriedenheit
 - 4.2 Weitere Modelle zur Erklärung der Gästezufriedenheit
 - 4.3 Gästeorientierung als Grundlage der Gästezufriedenheit
 - 4.4 Steigerung der Gästezufriedenheit durch Beschwerdemanagement
 - 4.4.1 Ziele eines Beschwerdemanagements
 - 4.4.2 Ablauf und Auswirkungen eines Beschwerdemanagements
 - 4.4.3 Bestehende Konzepte
 - 4.4.4 Instrumente eines aktives Beschwerdemanagements
5. Gästebindung
 - 5.1 Das Problem der Gästefluktuatation
 - 5.2 Stufen der Gästebindung
 - 5.3 Instrumente der Gästebindung
 - 5.4 Die Bedeutung von Gästedaten
6. Touristische Marktforschung
 - 6.1 Begriffsbestimmung
 - 6.2 Marktforschung im Deutschlandtourismus
 - 6.3 Aufgaben und Ziele
 - 6.4 Instrumente und Methoden
 - 6.5 Repräsentativität
 - 6.6 Zusammenhang von Marketingbudgets und Outsourcing
 - 6.7 Ausblick
7. Bezugsgrößen und Einflussbereiche
 - 7.1 Innenmarketing
 - 7.1.1 Ziele
 - 7.1.2 Durchführung und Ablauf
 - 7.2 Image
 - 7.2.1 Die Bedeutung bei der Reiseentscheidung
 - 7.2.2 Möglichkeiten der Imagesteigerung durch Medienarbeit
 - 7.2.3 Imagemessung in der Praxis
 - 7.3 Marke
8. Angewandte Methoden zur Sicherung der Gästeorientierung
 - 8.1 Deutsche Hotelklassifizierung nach DEHOGA
 - 8.2 Der Deutsche Tourismusverband (DTV)
 - 8.2.1 Klassifizierung von Privatunterkünften
 - 8.2.2 Anerkannte Tourist-Informationsstelle (ATIS)
 - 8.3 Das Schweizer Qualitätsgütesiegel
 - 8.3.1 Die Entstehung des Schweizer Qualitätsgütesiegels
 - 8.3.2 Stufe 1: Qualitätsentwicklung mit Schwerpunkt Servicequalität
 - 8.3.3 Stufe 2: Qualität umfassend überprüfen
 - 8.3.4 Stufe 3: Ein umfassendes Qualitätsmanagement-System (QMS)
9. Fallstudie – Bearbeitung von Prospektanfragen
 - 9.1 Ausgangslage
 - 9.2 Auswertung
 - 9.2.1 Bearbeitungszeit
 - 9.2.2 Anschreiben
 - 9.2.3 Unterzeichnung
 - 9.2.4 Überweisungsträger
 - 9.2.5 Vergleich der Ergebnisse mit anderen Studien
 - 9.2.6 Auffälligkeiten
 - 9.2.7 Fazit
10. Gästeorientierung am Beispiel der Fränkischen Tourismus Akademie
11. Gästeorientierung im Deutschlandtourismus – Ein Fazit
12. Überprüfung der Gästeorientierung in der Praxis
 - 12.1 Gästebefragungen
 - 12.1.1 Geeignete Methoden
 - 12.1.2 Planung und Ablauf einer Gästebefragung
 - 12.2 Mystery
 - 12.2.1 Vor- und Nachteile
 - 12.2.2 Einsatzmöglichkeiten vor Ort
 - 12.2.3 Missbrauch
 - 12.2.4 Themenbezogene Analysen und Beiträge
 - 12.2.5 Standardisierter Bewertungsbogen
 - 12.3 Online-Vermarktung
 - 12.3.1 Situation im Deutschlandtourismus
 - 12.3.2 Die Rolle der Internetanalyse
 - 12.3.3 Gästeorientierter Internetauftritt
 - 12.3.4 Ausgewählte Erfolgsfaktoren
 - 12.3.5 Ziel: Optimale Gästeorientierung
 - 12.3.6 Standardisierter Bewertungsbogen
 - 12.3.7 Externe Berater

Anhang A – Gesprächsleitfaden für Reklamationen
Anhang B – Checkliste Gästebefragung
Anhang C – Mystery Guest Test
Anhang D – Internetanalyse

Über den Autor und weitere Mitwirkende

Karl Bodo Bock: Jahrgang 1976. 1997 - 2000 verkürzte Ausbildung zum Hotelfachmann im Maritim Staatsbadhotel Bad Salzflun. Im Anschluss Berufserfahrung als Empfangsmitarbeiter im gleichnamigen

Hotel sowie als Rezeptions-Shift-Leader im Club Aldiana Algarve in Portugal. Daraufhin bis 2004 Studium der Tourismuswirtschaft (Hotellerie und Gastronomie, Marketing, Informationsmanagement und Medienwirtschaft, Reiseverkehrswirtschaft) an der Fachhochschule Wilhelmshaven. Während des Studiums Gründung der touristischen Marktforschungs- und Marketingberatungsgesellschaft B&W Projekt mit Sitz in Wilhelmshaven. Seit Juli 2002 geschäftsführender Gesellschafter des Unternehmens Nils Wend: Jahrgang 1976. 1996-1999 verkürzte Ausbildung zum Reiseverkehrskaufmann im Reisebüro Schildesche in Bielefeld. Im Anschluss knapp zweijährige Berufserfahrung als Büroleiter im Reisebüro Enger in Enger. 2000 bis 2004 Studium der Tourismuswirtschaft (Destination Management, Marketing, Informationsmanagement und Medienwirtschaft, Reiseverkehrswirtschaft) an der Fachhochschule Wilhelmshaven. Während des Studiums Gründung der touristischen Marktforschungs- und Marketingberatungsgesellschaft B&W Projekt mit Sitz in Wilhelmshaven. Seit Juli 2002 geschäftsführender Gesellschafter des Unternehmens.

Download and Read Online Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis Karl B Bock, Nils Wend #DIYG5T61QEA

Lesen Sie Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis von Karl B Bock, Nils Wend für online ebookErfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis von Karl B Bock, Nils Wend Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis von Karl B Bock, Nils Wend Bücher online zu lesen.Online Erfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis von Karl B Bock, Nils Wend ebook PDF herunterladenErfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis von Karl B Bock, Nils Wend DocErfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis von Karl B Bock, Nils Wend MobipocketErfolgsfaktor Gästeorientierung: Eine kritische Analyse der Servicequalität unter Berücksichtigung bisheriger Erkenntnisse und angewandter Methoden ... Messverfahren für die Anwendung in der Praxis von Karl B Bock, Nils Wend EPub