

1. Record Nr.	UNINA9910483882303321
Autore	Zeiler Bettina
Titolo	Beschwerdemanagement im B2B-Bereich : Eine empirische Erhebung in modernen Technologieunternehmen / / von Bettina Zeiler
Pubbl/distr/stampa	Wiesbaden : , : Springer Fachmedien Wiesbaden : , : Imprint : Springer, , 2017
ISBN	3-658-17526-5
Edizione	[1st ed. 2017.]
Descrizione fisica	1 online resource (XIII, 77 S. 17 Abb.)
Collana	AKAD University Edition
Disciplina	658.812
Soggetti	Customer relations—Management Sales management Management Customer Relationship Management Sales/Distribution
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references and indexes.
Nota di contenuto	Einleitung -- Definitionen -- Voraussetzungen, Ziele und Aufbau eines Beschwerdemanagementsystems -- Beschwerdemanagement in deutschen Unternehmen -- Ist-Analyse des Beschwerdemanagements in KMUs der Branchen Biotechnologie, Medizintechnik und Umwelttechnik in Bayern -- Kritische Betrachtung und Handlungsempfehlungen -- Zusammenfassung.
Sommario/riassunto	Das Buch beschäftigt sich mit einem bislang wenig erforschten Thema - dem Umgang mittelständischer Technologieunternehmen mit Beschwerden im B2B-Bereich. Die Autorin untersucht in einer Studie die Möglichkeiten für Unternehmen, ihren Beschwerdeprozess zu verbessern und gibt auf empirischer Grundlage konkrete Handlungsempfehlungen für KMUs. Inhalt: Voraussetzungen, Ziele und Aufbau eines Beschwerdemanagementsystems Beschwerdemanagement in deutschen Unternehmen Ist-Analyse des Beschwerdemanagements in KMUs der Branchen Biotechnologie, Medizintechnik und Umwelttechnik Handlungsempfehlungen für KMUs zur Verbesserung ihres Beschwerdemanagementprozesses Die Autorin Bettina Zeiler hat nach ihrem Studium der Biotechnologie in Weihenstephan zum Dipl.-

Ing. (FH) mehrere Jahre in einem Biotech-Unternehmen in der Testentwicklung und in der Forschung gearbeitet. Während der Elternzeit absolvierte sie an der AKAD University ein Studium in Wirtschaftsingenieurwesen. Sie arbeitet bei einem mittelständischen Automobilzulieferer und ist dort unter anderem für Kundenreklamationen zuständig.

---