
Geleitwort

Die Bedeutung des Beschwerdemanagements für Zwecke der Kundenbindung und der Qualitätssicherung ist seit Jahren bekannt. Doch zeigen empirische Studien, dass der tatsächliche Stellenwert eines unternehmerischen Beschwerdemanagements nur selten dieser Bedeutung entspricht. Eine wesentliche Ursache hierfür liegt in einem Mangel an strategischer Planung für diesen Funktionsbereich. Diesem Defizit in der Praxis entspricht ein theoretisches Defizit. In der Beschwerdemanagement-Forschung wurde die Thematik der strategischen Planung bisher völlig vernachlässigt und daher fehlte bisher ein theoriegestütztes Konzept, das eine situationsgerechte Anpassung des generellen strategischen Planungsansatzes auf den Bereich des Beschwerdemanagements vorsieht.

Diese Erkenntnislücke ist Ausgangspunkt für die vorliegende umfangreiche und innovative Dissertation. Martin Mende entwirft erstmals einen strategischen Planungsansatz für das Beschwerdemanagement, der auf die Generierung funktionaler Wettbewerbsvorteile gerichtet und dazu geeignet ist, die Effektivität dieses Bereichs im Gesamtunternehmen zu optimieren. In seiner sehr klar strukturierten und außerordentlich fundierten Argumentation überträgt Herr Mende auf hervorragende Weise das Konzept der Funktionsbereichsplanung auf das Beschwerdemanagement. Dabei gelingt es ihm überzeugend, verschiedene strategische Geschäftsfelder für das Beschwerdemanagement zu identifizieren und präzise zu entwickeln.

In seinem Werk verbindet Martin Mende exzellent eine tiefgehende theoretische Erörterung mit einer realistischen, praxisnahen Perspektive. Insofern erfährt nicht nur die Forschung zum Beschwerdemanagement wesentlich neue Impulse, sondern auch die Beschwerdemanagement-Praxis, die bei Anwendung der Erkenntnisse die Qualität ihrer externen

und internen Dienstleistungen und damit auch ihre innerbetriebliche Bedeutung erheblich steigern kann. Es ist daher zu hoffen, dass die vielfältigen Anregungen dieses Buches in breitem Umfang aufgegriffen werden.

Ingolstadt, 24. August 2006

Bernd Stauss