

H. Jürgen Kagelmann ■ Felicitas Menneken ■ Amke Pistor

Die Servicequalität von Wellnesshotels

Ein Vergleich des Antwortmanagements
bei sechs Marketingkooperationen per Mystery Mailing

2012 ■ 70 Seiten ■ ISBN 978-3-89019-667-1 ■ EUR 43,00

Nur durch ausgeprägte Kundenorientierung und hohe Dienstleistungsqualität können Wellnesshotels den steigenden Bedürfnissen und Wünschen der Gäste gerecht werden und somit einen spannenden Aufenthalt garantieren. Schon dem ersten Kontakt mit dem Kunden kommt große Bedeutung zu, da der Gast sich hierdurch entweder im jeweiligen Hotel willkommen fühlt oder aber weniger, im schlimmsten Fall gar nicht. In der vorliegenden Arbeit wird, basierend auf einer fiktiven E-Mail-Anfrage für ein Wellness-Wochenende, die Qualität des Antwortverhaltens von Wellnesshotels geprüft.

Hotels von sechs verschiedenen deutschen und österreichischen Marketinginitiativen wurden untersucht und miteinander verglichen. Die Studie enthält differenzierte Ergebnisse über die Servicequalität der Kooperationen Alpine Wellness, Best Wellness, BIO-Hotels, Wellness Hotels Deutschland, Wellness Stars und 50plus Hotels – sowie eine Gesamtliste der einbezogenen 154 deutschen und österreichischen Hotels. Abschließend werden Hinweise zur Verbesserung der Servicequalität (“Handlungsempfehlungen”) gegeben.



PROFIL VERLAG

Bestellcoupon

Ja, bitte liefern Sie mir Exemplare:

Bitte senden, faxen oder mailen an:

H. Jürgen Kagelmann, Felicitas Menneken, Amke Pistor
Die Servicequalität von Wellnesshotels
ISBN 978-3-89019-667-1, EUR 43,00

Profil Verlag GmbH
Postfach 210143
D-80671 München

Fax: +49 (0)89 70 49 24
email: order@profilverlag.de

Name

Institution

Abteilung

Straße

PLZ, Ort

email

Datum, Unterschrift