
Inhaltsverzeichnis

1 Kundenzufriedenheit und Kundenservice in der Touristik	1
Oliver Ratajczak und Axel Jockwer	
2 Stammkunden und Fans – das Rückgrat der Tourismusindustrie	17
Nils Hafner	
3 Die Customer-Journey-Analyse in der Touristik – eine Methode zur Steigerung der Werbeeffizienz und Kundenorientierung	29
Andrea Scharna	
4 Die Macht der Kommunikation über Kundenservice und -zufriedenheit in der Touristik	45
Sabine Ruthenfranz	
5 Kundenkommunikation – Situation erkennen – Erwartungen und Wünsche erfüllen	53
Elmar H Bauer	
6 Hotelsterne in Zeiten des User Generated Contents	73
Kristin Scheibel und Markus Luthe	
7 Kundenzufriedenheit im Reisebüro	87
Julia Kaufmann und Justus Bick	
8 Irgendwohin wo's warm ist	97
Aroon Nagersheth	
9 Zwischen Buchungslust und Buchungsfrust – Die Angebotsvielfalt bei Reiseportalen	105
Jan Mauelshagen	

10 Best Ager sind keine Senioren „Altersspezifische“ Kataloggestaltung als Zeichen von Kundenorientierung	113
Frank Straka	
11 Darf's ein bisschen mehr sein?	125
Daniela Hausch	
12 Vom Zahlungsmittel zum Kommunikationskanal	133
Jörg Möller	
13 Üben, üben, üben – Gute Verkäufer trainieren hart	143
Ingo Markgraf und Roman Hohaus	
14 Der Weg zum Kundenverstehere Mit emotionaler Intelligenz zu mehr Kundenorientierung im Service	149
Daniel Berndt und Kurt Berndt	
15 Eine horizontale Organisationsstruktur schafft zufriedenerere Kunden	161
Marco Nussbaum	
16 Gästeservice durch Data-Marketing – Die neue Rolle der DMOs-Braucht es zukünftig noch die herkömmlichen Destinationsmarketingorganisationen?	167
Reinhard Lanner	
17 Mobilität im Zielgebiet	181
Franziska Kunze	
18 Zwischen Aufklärung und Skandal – Fernsehjournalismus und die Urlaubsbranche. Ein Interview mit Ralf Benkö (RTL)	187
Axel Jockwer und Ralf Benkö	
19 Verkaufen oder verkauft werden!?	197
Pablo Caspers	
Sachverzeichnis	205

Kundenorientierung und Kundenservice in der Touristik
Reisende an allen Touchpoints begeistern und Urlaub
zum ganzheitlichen Erlebnis machen

Ratajczak, O.; Jockwer, A. (Hrsg.)

2016, XIII, 209 S. 24 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-05682-7