

## Vorwort

„Beschwerden sind ein Geschenk!“ – dieser wichtige Leitspruch des Beschwerdemanagements prägt in vielen serviceorientierten Unternehmen den Umgang mit unzufriedenen Kunden. In meiner beruflichen Praxis als Unternehmensberaterin und in der Finanzdienstleistungsbranche habe ich allerdings auch festgestellt, dass Beschwerdeführer und deren Verhalten von den betroffenen Mitarbeitern im Beschwerdemanagement durchaus kritisch gesehen werden. Eine nähere Beschäftigung mit der von Beschwerdebearbeitern als problematisch erlebten, dysfunktionalen Seite des Beschwerdeverhaltens erschien mir deshalb als ein lohnendes Forschungsfeld.

An dieser Stelle möchte ich all diejenigen danken, die mein Dissertationsprojekt begleitet und auf vielfältige Weise zu dessen Gelingen beigetragen haben: Allen voran danke ich Prof. Dr. Dr. h. c. Bernd Stauss. Seine Begeisterung für das Service- und Beschwerdemanagement war mir im Studium und während meiner Zeit an seinem Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement in Ingolstadt eine echte Inspiration, die auch in meiner beruflichen Tätigkeit ihre Fortsetzung findet. Bernd Stauss füllte seine Rolle als Doktorvater im besten Sinne des Wortes aus, indem er meine Arbeit durch seinen fachlichen Rat immens bereicherte und mir stets seinen Glauben an den erfolgreichen Abschluss vermittelte. Herrn Prof. Dr. Max Ringlstetter danke ich für die Übernahme des Koreferats und für seinen Input in den Doktorandenkolloquia.

Mit meinen Mit-Doktoranden – besonders mit Hans-Friedrich Breithaupt, Christian Coenen, Martin Mende und Maxie Schmidt – verbindet mich eine großartige Zeit am DLM-Lehrstuhl und eine fortbestehende, inzwischen teils transatlantische Freundschaft.

Ein besonderer Dank gilt Klaus-Peter Frohmüller, der mir in seiner Zeit als Vorstandsmitglied der Wüstenrot & Württembergische AG in Stuttgart durch sein Mentoring die notwendigen Rahmenbedingungen für die Fertigstellung meiner Doktorarbeit ermöglichte. Auch meine Vorgesetzten und Kolleginnen und Kollegen haben mich immer in meinem Vorhaben bestärkt und mir den Rücken freigehalten.

Entscheidend für das Gelingen eines Dissertationsprojekts ist nicht zuletzt das persönliche Umfeld: Hanne Schumacher hat für das Korrekturlesen einen immensen Zeitaufwand auf sich genommen, der weit über einen reinen Freundschaftsdienst hinausging. Ihre konstruktiven Hinweise haben mir sehr dabei geholfen, die Endfassung der Arbeit abzurunden. Schließen möchte ich mit dem Dank an meine wunderbare Familie: Für das nie nachlassende Interesse an meiner Arbeit, für die Unterstützung durch alle Höhen und Tiefen des Dissertationsprozesses und bei jedem Schritt meiner akademischen und beruflichen Laufbahn.

Katrin Plein

Dysfunktionales Beschwerdeverhalten  
Ausprägungen, Entstehung, Auswirkungen und  
Managementimplikationen

Plein, K.

2016, XXIX, 681 S. 124 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-11329-2