

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XXI
Abkürzungsverzeichnis	XXIX
<b>1 Einführung</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung	1
1.2 Gang der Untersuchung	6
<b>2 Dysfunktionales Kundenverhalten</b>	<b>11</b>
2.1 Begriff des dysfunktionalen Kundenverhaltens	11
2.1.1 Begriff des dysfunktionalen Verhaltens	11
2.1.2 Definition zum dysfunktionalen Kundenverhalten	15
2.2 Dienstleistungen als für Dysfunktionalität anfällige Austauschbeziehungen	24
2.2.1 Konstitutive Merkmale von Dienstleistungen	24
2.2.1.1 Immaterialität von Dienstleistungen	24
2.2.1.2 Integrativität von Dienstleistungen	26
2.2.2 Immaterialität und Integrativität als Ausgangspunkte dysfunktionalen Kundenverhaltens	27
2.3 Forschungserkenntnisse zu Ausprägungen dysfunktionalen Kundenverhaltens bei Dienstleistungen	35
2.3.1 Übergreifende Kategorisierungen zu Ausprägungen dysfunktionalen Kundenverhaltens	35
2.3.2 Forschungsschwerpunkte zu einzelnen Ausprägungen dysfunktionalen Kundenverhaltens	47
2.3.2.1 Ladendiebstahl	47

---

2.3.2.2	Opportunistische Retouren und Deshopping.....	48
2.3.2.3	Versicherungsbetrug .....	52
2.3.2.4	Akademischer Betrug .....	53
2.3.2.5	Kundenaggression und Kundenwut.....	54
2.4	Systematisierung der Forschungserkenntnisse zur Entstehung dysfunktionalen Kundenverhaltens .....	58
2.4.1	Erkenntnisse zu Motiven dysfunktionalen Kundenverhaltens .....	58
2.4.1.1	Materielle Motive für dysfunktionales Kundenverhalten ....	59
2.4.1.2	Psychische Motive für dysfunktionales Kundenverhalten ..	61
2.4.1.3	Soziale Motive für dysfunktionales Kundenverhalten .....	65
2.4.1.4	Zusammenfassender Überblick über die Motive dysfunktionalen Kundenverhaltens.....	66
2.4.2	Erkenntnisse zu Einflussfaktoren dysfunktionalen Kunden- verhaltens .....	67
2.4.2.1	Personenspezifische Einflussfaktoren.....	67
2.4.2.2	Anbieterspezifische Einflussfaktoren.....	73
2.4.2.3	Situationsspezifische Einflussfaktoren .....	77
2.4.2.4	Zusammenfassender Überblick über die Einflussfaktoren dysfunktionalen Kundenverhaltens .....	79
2.4.3	Theorien zum Entscheidungsverhalten und ihre Anwendbarkeit auf dysfunktionales Kundenverhalten .....	82
2.4.3.1	Theory of Reasoned Action .....	82
2.4.3.2	Theory of Planned Behavior .....	88
2.4.3.3	Hunt-Vitell Theory of Ethics .....	91
2.4.3.4	Bewertender Vergleich der Verhaltenstheorien für die weitere Arbeit .....	94
2.5	Kritische Würdigung der bisherigen Forschung zum dysfunktionalen Kundenverhalten .....	96

<b>3 Grundlagen zum Beschwerdeverhalten .....</b>	<b>101</b>
3.1 Grundlegende Definitionen und Zusammenhänge zum Beschwerdeverhalten .....	101
3.1.1 Arbeitsdefinition zur Beschwerde .....	101
3.1.2 Arbeitsdefinition zum Beschwerdeverhalten .....	107
3.2 Beschwerdeverhalten als Unzufriedenheitsreaktion .....	109
3.2.1 Entstehung von Kundenunzufriedenheit .....	109
3.2.1.1 Entstehung von Kundenunzufriedenheit als Diskonfirmation von erwarteter und wahrgenommener Leistung.....	109
3.2.1.2 Entstehung von Kundenunzufriedenheit als Ergebnis von Gerechtigkeitsüberlegungen.....	115
3.2.1.2.1 Distributive Gerechtigkeit im Kontext der Kundenzufriedenheit .....	117
3.2.1.2.2 Prozessbezogene Gerechtigkeit im Kontext der Kundenzufriedenheit.....	118
3.2.1.2.3 Interaktionsbezogene Gerechtigkeit im Kontext der Kundenzufriedenheit.....	120
3.2.1.2.4 Informationsbezogene Gerechtigkeit im Kontext der Kundenzufriedenheit.....	121
3.2.1.2.5 Ergänzende Erkenntnisse zu den Gerechtig- keitsdimensionen im Kundenkontext.....	121
3.2.1.3 Zusammenhang von Diskonfirmation und wahrgenommener Gerechtigkeit bei der Entstehung von Kundenzufriedenheit.....	124
3.2.2 Abgrenzung von Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität	126
3.2.3 Ansätze zur Systematisierung von Unzufriedenheitsreaktionen ....	127
3.2.4 Begriffliche Einschränkung des Beschwerdeverhaltens- und Beschwerdebegriffs.....	132

---

3.3	Beschwerdeverhalten als komplexer Entscheidungsprozess .....	135
3.3.1	Grundlegende Überlegungen zum Beschwerdeverhalten als Entscheidungsprozess .....	135
3.3.2	Bestehende Systematisierungsansätze für Einflussfaktoren auf die Beschwerdeentscheidung .....	139
3.3.3	Kritische Würdigung der bestehenden Systematisierungsansätze zur Beschwerdeentscheidung .....	140
3.4	Entwicklung eines Gesamtmodells zur Beschwerdeentscheidung .....	141
3.4.1	Beschwerdeentscheidung als Abwägung von Kosten, Nutzen und Erfolgswahrscheinlichkeit .....	141
3.4.2	Ergänzende Einflussfaktoren der Beschwerdeentscheidung .....	150
3.4.2.1	Personenspezifische Einflussfaktoren .....	150
3.4.2.1.1	Soziodemographische Faktoren .....	150
3.4.2.1.2	Psychographische Einflussfaktoren .....	153
3.4.2.1.3	Einstellungsbezogene Einflussfaktoren .....	154
3.4.2.2	Problemspezifische Einflussfaktoren .....	157
3.4.2.3	Anbieterbezogene Einflussfaktoren .....	161
3.4.2.3.1	Branchenbezogene Faktoren .....	161
3.4.2.3.2	Unternehmensbezogene Faktoren .....	162
3.4.2.3.3	Beziehungsbezogene Einflussfaktoren .....	163
3.4.2.4	Situationsspezifische Einflussfaktoren .....	165
3.4.2.5	Zusammenhang von Beschwerdeintention und Beschwerdeverhalten .....	167
3.4.3	Zusammenführung des Gesamtmodells zur Beschwerdeentscheidung .....	168
3.5	Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse zum Beschwerdeverhalten .....	170

<b>4</b>	<b>Beschwerdemanagement als Umgang mit dem unzufriedenen Kunden ...</b>	<b>173</b>
4.1	Begriff des Beschwerdemanagements .....	173
4.2	Zielsystem, Aufgaben und Rahmenfaktoren des Beschwerde- managements .....	177
4.2.1	Globalziel und Teilziele des Beschwerdemanagements .....	177
4.2.1.1	Kundenbeziehungsrelevante Teilziele des Beschwerdemanagements .....	178
4.2.1.2	Qualitätsrelevante Teilziele des Beschwerdemanagements .....	182
4.2.1.3	Effizienzrelevante Teilziele des Beschwerdemanagements .....	183
4.2.1.4	Return on Complaint Management als Erfolgsindikator für die Zielerreichung im Beschwerdemanagement .....	184
4.2.2	Teilaufgaben des Beschwerdemanagementprozesses .....	186
4.2.3	Organisation, Informationstechnologie und Personal als wichtige Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagementprozesses .....	198
4.2.3.1	Rahmenfaktor Organisation .....	198
4.2.3.2	Rahmenfaktor Informationstechnologie .....	199
4.2.3.3	Rahmenfaktor Personal .....	200
4.2.4	Ergänzung des Beschwerdemanagement-Zielsystems um ein mitarbeiterrelevantes Teilziel .....	202
4.3	Einordnung des Beschwerdemanagements als Dienstleistung für den Kunden .....	204
4.3.1	Immaterialität des Beschwerdemanagements .....	204
4.3.2	Beschwerdeführer als externer Faktor im Beschwerde- management .....	205
4.3.3	Beschwerdemanagement als unterstützende Dienstleistung .....	206
4.4	Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse zum Beschwerdemanagement .....	207

---

<b>5</b>	<b>Forschungsfeld dysfunktionales Beschwerdeverhalten .....</b>	<b>209</b>
5.1	Arbeitsdefinition zum dysfunktionalen Beschwerdeverhalten .....	209
5.2	Beschwerdemanagement als für Dysfunktionalität anfällige Dienstleistung .....	210
5.2.1	Informationsasymmetrien zwischen Beschwerdeführer und Unternehmen .....	210
5.2.2	Zielkonflikte zwischen Beschwerdeführer und Unternehmen .....	213
5.2.3	Beschwerdeinteraktion als impliziter Vertrag mit gegenseitigen Rollenerwartungen .....	218
5.3	Kritische Würdigung der bestehenden Forschung zum Beschwerdeverhalten .....	219
5.4	Bisherige Forschungserkenntnisse zu problematischen Verhaltensweisen von Beschwerdeführern .....	223
5.4.1	Unberechtigte, vorgetäuschte und opportunistische Beschwerden .....	223
5.4.2	Opportunistische Retouren als problematisches Beschwerdeverhalten .....	234
5.4.3	Aggressive Beschwerdeführung als problematisches Beschwerdeverhalten .....	234
5.5	Kritische Würdigung der bestehenden Forschungsansätze zum dysfunktionalen Beschwerdeverhalten und Ableitung der Forschungslücken .....	236
<b>6</b>	<b>Konzeptionalisierung des dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....</b>	<b>243</b>
6.1	Einführung der mitarbeiterseitigen Beschwerdezufriedenheit als Referenznorm für die Dysfunktionalität von Beschwerdeverhalten .....	243
6.1.1	Normenbasierte Definition dysfunktionalen Beschwerde- verhaltens aus Sicht des Beschwerdebearbeiters .....	244
6.1.2	Kundenseitige Beschwerdezufriedenheit als Ausgangspunkt für die Konzeptionalisierung der mitarbeiterseitigen Beschwerdezufriedenheit .....	250

---

6.1.2.1	Konzeptionalisierung der kundenseitigen Beschwerdezufriedenheit anhand der Dimensionen Beschwerdeergebnis und Beschwerdeprozess.....	251
6.1.2.2	Konzeptionalisierung der kundenseitigen Beschwerdezufriedenheit auf Basis von Gerechtigkeitsdimensionen .....	254
6.1.2.2.1	Distributive Gerechtigkeit im Beschwerdekontext.....	255
6.1.2.2.2	Prozessbezogene Gerechtigkeit im Beschwerdekontext.....	256
6.1.2.2.3	Interaktionsbezogene Gerechtigkeit im Beschwerdekontext.....	258
6.1.2.2.4	Informationsbezogene Gerechtigkeit im Beschwerdekontext.....	259
6.1.2.2.5	Zusammenfassender Überblick über die Gerechtigkeitsdimensionen im Beschwerdekontext.....	262
6.1.2.3	Zusammenführung der Konzeptionen zur Beschwerdezufriedenheit .....	263
6.1.3	Übertragung der Zufriedenheitsdimensionen auf die mitarbeiterseitige Beschwerdezufriedenheit.....	267
6.2	Ausprägungen dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens auf Basis der Dimensionen mitarbeiterseitiger Beschwerdezufriedenheit .....	272
6.2.1	Vorgehen bei der Plausibilisierung der Ausprägungen dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	272
6.2.1.1	Internet-Mitarbeiterforen als innovative Quelle von Sekundärdaten .....	272
6.2.1.2	Ergänzende Sekundärquellen zur Abbildung der Mitarbeiter- und Kundenperspektive.....	281
6.2.1.3	Zusammenfassender Überblick über das Vorgehen .....	282

---

6.2.2	Ergebnisbezogenes dysfunktionales Beschwerdeverhalten .....	283
6.2.3	Prozessbezogenes dysfunktionales Beschwerdeverhalten.....	314
6.2.4	Interaktionsbezogenes dysfunktionales Beschwerdeverhalten .....	331
6.2.5	Zusammenfassung der identifizierten Ausprägungen dys- funktionalen Beschwerdeverhaltens und kritische Würdigung .....	348
6.3	Motive und Auslöser dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	352
6.3.1	Materielle Motive dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	354
6.3.2	Psychische Motive dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	359
6.3.3	Soziale Motive dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	371
6.3.4	Zusammenfassung der Erkenntnisse zu den Motiven dys- funktionalen Beschwerdeverhaltens .....	375
6.4	Entstehungsprozess dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	378
6.4.1	Übertragbarkeit der Theory of Planned Behavior auf das dysfunktionale Beschwerdeverhalten.....	379
6.4.2	Systematisierung der Einflussfaktoren dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens anhand der Theory of Planned Behavior ..	383
6.4.2.1	»Verhaltenseinstellung« zum dysfunktionalen Beschwerdeverhalten.....	383
6.4.2.2	»Subjektive Norm« bei dysfunktionalem Beschwerdeverhalten.....	390
6.4.2.3	»Wahrgenommene Verhaltenskontrolle« bei dysfunktionalem Beschwerdeverhalten .....	393
6.4.2.4	»Tatsächliche Kontrolle« bei dysfunktionalem Beschwerdeverhalten.....	403
6.4.2.5	Modellexterne Einflussfaktoren bei dysfunktionalem Beschwerdeverhalten.....	407
6.4.2.5.1	Indirekt wirkende personenspezifische Einflussfaktoren.....	408



6.4.2.5.2	Indirekt wirkende problemspezifische Einflussfaktoren.....	413
6.4.2.5.3	Indirekt wirkende anbieterspezifische Einflussfaktoren.....	415
6.4.2.5.4	Indirekt und direkt wirkende situations-spezifische Einflussfaktoren .....	417
6.4.3	Gesamtmodell zur Entstehung dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens.....	422
6.5	Zusammenfassung der Erkenntnisse und vorläufiges Gesamtmodell des dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens.....	424
<b>7</b>	<b>Auswirkungen dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....</b>	<b>429</b>
7.1	Vorüberlegungen zu den Auswirkungen dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	429
7.2	Auswirkungen auf betroffene Mitarbeiter .....	432
7.2.1	Auswirkungen auf den Beschwerdebearbeiter .....	432
7.2.1.1	Affektive Reaktionen und Coping-Strategien.....	432
7.2.1.2	Einstellungsbezogene Auswirkungen auf den Beschwerdebearbeiter .....	449
7.2.1.3	Verhaltensbezogene Auswirkungen auf den Beschwerdebearbeiter .....	455
7.2.1.4	Physische Auswirkungen auf den Beschwerdebearbeiter .....	462
7.2.2	Auswirkungen auf mittelbar betroffene Organisationsmitglieder ....	464
7.2.3	Mitarbeiterspezifische Einflussfaktoren auf Auswirkungen dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	466
7.3	Auswirkungen auf den dysfunktionalen Beschwerdeführer .....	469
7.3.1	Affektive Reaktionen und Neutralisierungsstrategien .....	469

---

7.3.2	Einstellungs- und beziehungsbezogene Auswirkungen auf den Beschwerdeführer .....	480
7.3.3	Verhaltensbezogene Auswirkungen auf den Beschwerdeführer ....	481
7.3.4	Physische Auswirkungen auf den Beschwerdeführer .....	483
7.3.5	Materielle Auswirkungen für Beschwerdeführer .....	483
7.3.6	Kundenspezifische Einflussfaktoren auf Auswirkungen dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	486
7.4	Auswirkungen auf andere Kunden.....	486
7.4.1	Affektive Reaktionen anderer Kunden .....	486
7.4.2	Einstellungs- und beziehungsbezogene Auswirkungen auf andere Kunden .....	490
7.4.3	Verhaltensbezogene Auswirkungen auf andere Kunden .....	491
7.4.4	Physische Auswirkungen auf andere Kunden.....	495
7.4.5	Materielle Auswirkungen auf andere Kunden.....	495
7.5	Interaktionseffekte der Auswirkungen dysfunktionalen Beschwerdeverhaltens .....	499
7.6	Auswirkungen auf das Unternehmen und die Zielerreichung im Beschwerdemanagement .....	500
7.6.1	Auswirkungen auf kundenbeziehungsrelevante Teilziele des Beschwerdemanagements.....	501
7.6.2	Auswirkungen auf qualitätsrelevante Teilziele des Beschwerdemanagements.....	505
7.6.3	Auswirkungen auf effizienzrelevante Teilziele des Beschwerdemanagements.....	509
7.6.4	Auswirkungen auf das mitarbeiterrelevante Teilziel des Beschwerdemanagements.....	511
7.6.5	Auswirkungen auf das unternehmerische Globalziel des Beschwerdemanagements.....	514

Dysfunktionales Beschwerdeverhalten  
Ausprägungen, Entstehung, Auswirkungen und  
Managementimplikationen

Plein, K.

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

ISBN: 978-3-658-11329-2