

Seminar: Dienstleistungsqualität, Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität

Zielgruppe: Das Seminarangebot richtet sich an Studierende im Bachelorstudiengang BWL mit der Vertiefung DLM, andere Bachelorstudiengänge sind auch möglich.

Hausarbeit: Die Hausarbeit soll einen Umfang von insgesamt 6500-7500 Wörtern nicht unter- bzw. überschreiten. Als Schriftgrad und -typ ist 11 Pkt. Arial zu wählen. Ansonsten gelten die Vorgaben unter:

<https://www.fh-wedel.de/studieren/pruefungcenter/pruefungsordnungen/abschlussarbeiten/>

Abgabeform Hausarbeit: Ein Exemplar der Hausarbeit in Papierform und eine Mail mit dem Worddokument der Hausarbeit.

Literatur: Zur Aufgabe der Erstellung der Hausarbeit gehört es insbesondere, geeignete Literaturquellen (wirtschaftswissenschaftliche Fachzeitschriften, Monographien, Sammelbände etc.) und thematisch zugehörige Daten eigenständig zu erschließen und aufzubereiten!

Referat: Jedes Seminarthema ist in einem Referat vorzustellen. Zum Abschluss der Präsentation: Auswahl und Moderation eines passenden Diskussionsthemas!

Seminarablauf: Durchführung als Blockseminar (Termin voraussichtlich Juni/Juli). Pflichtteilnahme am gesamten Blockseminar. Bei mehreren Referenten zu einem Thema ist die Präsentation gemeinsam abzustimmen (ein Foliensatz, gemeinsame Agenda, keine inhaltliche Überschneidung, mehrmaliger Wechsel der Referenten je nach Themenpunkt möglich). Zeit für Präsentation zu einem Thema 30 Minuten (bei Doppelvergabe 45 Minuten) Möglichkeit für Diskussion und Rückfragen ist einzubeziehen.

Wichtige Termine:

- Die **Themenvorstellung und -vergabe** erfolgt am **17.12.2018 (12:30, HS 1)**.
- Das Exposé zur Arbeit ist spätestens bis zum **17.03.2019** vorzustellen.
- Die Hausarbeit ist spätestens bis zum **20.05.2019** abzugeben.

Themenangebot (auch eigene Vorschläge sind möglich):

- 1) Zufriedenheitsmessung: Servqual und Servperf im Vergleich
- 2) Das Kano-Modell
- 3) Aufbau, Durchführung und Auswertung von Online-Befragungen zur Kundenzufriedenheit
- 4) Der Einsatz von Reputations- und Feedbacksystemen für die Qualitätsmessung
- 5) Einsatz und Wirkungsweise von Dienstleistungsgarantien und Service-Level Agreements
- 6) Die Messung von Kundenloyalität
- 7) Beschwerdemanagementsysteme
- 8) Instrumente des Kundenbeziehungsmanagements für Dienstleister
- 9) Qualitätsmanagementsysteme für Dienstleister
- 10) Qualitätsmessung in ausgewählten Dienstleistungsbereichen