

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	XV
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XIX
Zusammenfassung	XXI

1 Einleitung	1
1.1 Beschwerdebehandlung als wichtiges Forschungsfeld	1
1.2 Kunden- und Situationsmerkmale als vernachlässigte Kontextvariablen	4
1.3 Ziel und Gang der Arbeit	6
2 Theoretische Grundlagen und Modellgenese	9
2.1 Überblick und Vorgehen	9
2.2 Unternehmensreaktionen auf Beschwerden	11
2.2.1 Überblick	11
2.2.2 Kompensation	12
2.2.3 Adäquate Organisationsstruktur	14
2.2.4 Zuvorkommendes Mitarbeiterverhalten	15
2.3 Gerechtigkeitswahrnehmung	16
2.3.1 Einführung	16
2.3.2 Distributive Gerechtigkeit	18
2.3.2.1 Grundgedanke	18
2.3.2.2 Ressourcen	19
2.3.2.3 Akteure	21
2.3.2.4 Verteilungsheuristiken	23
2.3.2.5 Zusammenfassung	26
2.3.3 Prozedurale Gerechtigkeit	27

2.3.3.1	Abgrenzung zur distributiven Gerechtigkeit	27
2.3.3.2	Kontrollmodell von Thibaut & Walker (1975)	29
2.3.3.3	Prozesselemente und -kriterien nach Leventhal (1976, 1980)	32
2.3.3.4	Self-Interest-Modell von Lind & Tyler (1988).....	36
2.3.3.5	Zusammenführung der Prozesskriterien	38
2.3.3.6	Auswahl der wichtigsten Prozesskriterien.....	40
2.3.4	Interaktionale Gerechtigkeit	41
2.3.4.1	Einführung.....	41
2.3.4.2	Kriterien einer fairen Interaktion.....	44
2.3.4.3	Auswahl der wichtigsten Interaktionskriterien.....	45
2.3.5	Interdependenzen zwischen den Gerechtigkeitsdimensionen	46
2.3.6	Gerechtigkeitsdimensionen als Proxy-Variable der Unternehmensreaktionen	48
2.4	Zufriedenheit nach der Beschwerde	50
2.4.1	Confirmation/Disconfirmation-Paradigma	50
2.4.2	Confirmation/Disconfirmation-Paradigma vs. Gerechtigkeit.....	52
2.4.3	Transaktionsspezifische und kumulative Zufriedenheit	54
2.4.4	Zufriedenheit und Gerechtigkeitsdimensionen.....	56
2.5	Verhaltensabsichten.....	59
2.5.1	Wiederkauf	59
2.5.2	Positive Mundpropaganda	61
2.5.3	Verhaltensabsichten und Zufriedenheit	63
3	Moderatoren	65
3.1	Arten von Kontextvariablen	65
3.1.1	Definition	65
3.1.2	Kundenmerkmale.....	65
3.1.3	Situationsmerkmale	69
3.1.4	Unternehmensmerkmale	72
3.1.5	Kontextvariablen im theoretischen Gerüst der Arbeit	73
3.2	Alter.....	76
3.2.1	Drei Arten des Alterns	76
3.2.1.1	Einführung.....	76

3.2.1.2	Biologischer Alterungsprozess	77
3.2.1.3	Psychologischer Alterungsprozess.....	77
3.2.1.4	Sozialer Alterungsprozess.....	79
3.2.1.5	Zusammenfassung.....	80
3.2.2	Hypothesen.....	81
3.2.2.1	Distributive Gerechtigkeit und Alter.....	81
3.2.2.2	Prozedurale Gerechtigkeit und Alter.....	83
3.2.2.3	Interaktionale Gerechtigkeit und Alter	85
3.3	Geschlecht.....	86
3.3.1	Erklärungsansätze geschlechtsspezifischer Persönlichkeitsmuster.....	86
3.3.1.1	Einführung	86
3.3.1.2	Biologischer Erklärungsansatz.....	87
3.3.1.3	Psychologischer Erklärungsansatz.....	89
3.3.1.4	Soziologischer Erklärungsansatz	90
3.3.1.5	Zusammenfassung.....	93
3.3.2	Hypothesen.....	94
3.3.2.1	Distributive Gerechtigkeit und Geschlecht	94
3.3.2.2	Prozedurale Gerechtigkeit und Geschlecht	95
3.3.2.3	Interaktionale Gerechtigkeit und Geschlecht.....	96
3.4	Fehlerausmaß	98
3.4.1	Überblick.....	98
3.4.2	Unterbewertung eines hohen Fehlerausmaßes	98
3.4.3	Überbewertung eines hohen Fehlerausmaßes	101
3.4.4	Hypothesen.....	103
3.4.4.1	Distributive Gerechtigkeit und Fehlerausmaß	103
3.4.4.2	Prozedurale Gerechtigkeit und Fehlerausmaß	104
3.4.4.3	Interaktionale Gerechtigkeit und Fehlerausmaß	105
3.5	Fehlertyp	106
3.5.1	Überblick.....	106
3.5.2	Resource-Exchange-Theorie	107
3.5.3	Hypothesen.....	109
3.6	Zusammenfassung der Hypothesen	111

4	Empirische Untersuchung	113
4.1	Theoretische Einführung in Strukturgleichungsmodelle.....	113
4.1.1	Prinzip.....	113
4.1.1.1	Einführung und Vorteile.....	113
4.1.1.2	Aufbau in Mess- und Strukturmodell.....	114
4.1.2	Lokale Güte des Messmodells.....	116
4.1.2.1	Validitätskonzepte.....	116
4.1.2.2	Reliabilitätsmaße.....	118
4.1.2.3	Fornell-Larcker-Kriterium und χ^2 -Differenzentest.....	120
4.1.3	Lokale Gütekriterien des Strukturmodells.....	120
4.1.3.1	Bestätigtes Beziehungsgeflecht.....	120
4.1.3.2	Quadrierte multiple Korrelation.....	121
4.1.4	Globale Gütekriterien.....	122
4.1.5	Zusammenfassung.....	123
4.2	Steckbrief der Studie.....	124
4.2.1	Untersuchungsdesign, Datensammlung und Stichprobe.....	124
4.2.2	Operationalisierung der Variablen.....	127
4.2.2.1	Moderatorvariablen.....	127
4.2.2.2	Unabhängige und abhängige Variablen.....	131
4.2.2.3	Kontrollvariablen.....	132
4.2.3	Analyseverfahren.....	133
4.2.3.1	Ablauf Güteprüfung.....	133
4.2.3.2	Mehrgruppenvergleich.....	136
4.3	Güteprüfung.....	140
4.3.1	Lokale Güte Messmodell.....	140
4.3.2	Lokale Güte Strukturmodell.....	144
4.3.3	Globale Güte CFA und Untersuchungsmodell.....	145
4.4	Ergebnisse Mehrgruppenvergleich.....	147
4.4.1	Alter.....	147
4.4.1.1	Test auf Skaleninvarianz.....	147
4.4.1.2	Hypothesenprüfung.....	147
4.4.2	Geschlecht.....	150
4.4.2.1	Test auf Skaleninvarianz.....	150

4.4.2.2	Hypothesenprüfung.....	150
4.4.3	Fehlerausmaß	152
4.4.3.1	Test auf Skaleninvarianz.....	152
4.4.3.2	Hypothesenprüfung.....	152
4.4.4	Fehlertyp	154
4.4.4.1	Test auf Skaleninvarianz.....	154
4.4.4.2	Hypothesenprüfung.....	155
4.4.5	Zusammenfassung.....	157
5	Diskussion.....	159
5.1	Implikationen für die Forschung.....	159
5.1.1	Gerechtigkeitsdimensionen	159
5.1.2	Kontextvariablen	160
5.1.3	Kontrollvariablen	164
5.2	Handlungsempfehlungen für die Praxis.....	165
5.2.1	Einführung.....	165
5.2.1.1	Generelle vs. Kunden- und situationspezifische Maßnahmen ...	165
5.2.1.2	Beschwerdebehandlung als Prozess.....	165
5.2.2	Generelle Handlungsfelder.....	167
5.2.2.1	Ergebnisorientierte Maßnahmen	167
5.2.2.2	Prozessorientierte Maßnahmen	175
5.2.2.3	Interaktionsorientierte Maßnahmen	177
5.2.3	Kundenbezogene Maßnahmen	181
5.2.3.1	Erfassung von Alter und Geschlecht des Kunden.....	181
5.2.3.2	Altersgerechte Beschwerdeannahmeprozesse.....	182
5.2.3.3	Altersgerechte Kommunikation	186
5.2.3.4	Geschlechtsspezifische Kompensationshöhe.....	188
5.2.3.5	Geschlechtsspezifische Prozesspriorität	189
5.2.4	Situationsbezogene Maßnahmen.....	190
5.2.4.1	Erfassung von Fehlerausmaß und Fehlertyp des Beschwerdefalls	190
5.2.4.2	Anpassung der Prozesse an das Fehlerausmaß	191
5.2.4.3	Anpassung der Kommunikation an das Fehlerausmaß.....	193
5.2.4.4	Anpassung der Kompensationshöhe an den Fehlertyp	195

5.2.4.5	Anpassung der Prozesse an den Fehlertyp	196
5.2.5	Zusammenfassung	197
5.3	Grenzen der Untersuchung und zukünftige Forschung	199
5.3.1	Gerechtigkeitswahrnehmung	199
5.3.2	Kontextvariablen.....	201
Anhang		205
Literaturverzeichnis		209