



# Gutes Beschwerdemanagement bringt zufriedene Gäste

WEITERE THEMEN DIESER AUSGABE:

**Management & Reporting:** Veränderte Rahmenbedingungen bei der Kreditaufnahme | **Marketing & Vertrieb:** Vom Customer-Value-Management zum Stakeholder-Value-Management | **Wissen & Karriere:** Akademisierung der Hotellerie? | **Steuern & Recht:** Unternehmensnachfolge vor neuen Hürden? | **Special Wellness:** Wellnesstrends 2008