



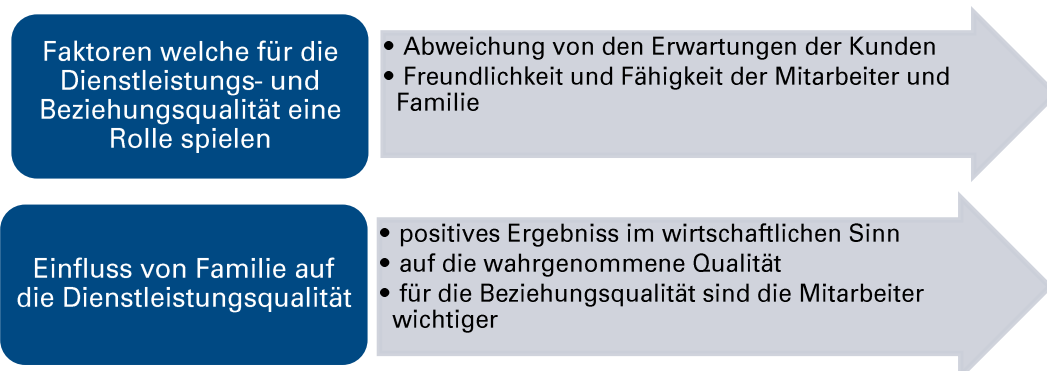
## **zusammenfassung master thesis**

**Thema:** Dienstleistungs- und Beziehungsqualität in der familiengeführten Tiroler Hotellerie  
**Forschungsfrage:** Welche Faktoren beeinflussen die Dienstleistungs- und die Beziehungsqualität in der familiengeführten Hotellerie in Tirol? Welchen Einfluss haben die Familie bzw. der Faktor „Familiness“ auf die Dienstleistungs- und Beziehungsqualität?  
**Verfasser/in:** Michael Wolf  
**Abschlussjahr:** 2017

### **1 problemstellung**

Jedes Unternehmen versucht sich mittlerweile über die Standards „Qualität“ und „Dienstleistung“ zu differenzieren. Jedoch erscheint es heutzutage schwierig, sich nur über diese zwei Aspekte vom Wettbewerb zu unterscheiden.

### **2 kurzzusammenfassung und ergebnis**



### **3 empfehlungen für familienunternehmen**

- Es sollte unbedingt in die Dienstleistungsqualität in allen Sektoren des Hotels investiert werden, da diese den Hauptgrund für die Kundenzufriedenheit ausmacht.
- Es ist wichtig diese Beziehung zum Gast aufrechterhalten und seine Wünsche sollten an oberster Stelle stehen.
- Die Gastgeberfamilie bzw. die Eigentümerfamilie spielt eine große Rolle in der Hotellerie.
- Der Gast schätzt die Bemühungen der Familie und nimmt diese auch bewusst wahr.

#### **KONTAKT**

MCI Management Center Innsbruck  
Zentrum Familienunternehmen  
Universitätsstraße 15  
6020 Innsbruck  
Tel: +43 512 2070 7101

Email: [familienunternehmen@mci.edu](mailto:familienunternehmen@mci.edu)  
Web: <http://familienunternehmen.mci.edu>