

## **zusammenfassung master thesis**

**Thema:** Von der Dienstleistungsqualität zur Beziehungsqualität: Wie erreichen Familienunternehmen im Tourismus ihre Kunden?

**Forschungsfrage:** Welche Faktoren bestimmen die Beziehungsqualität zwischen Gastgeber und Stammgästen in Familienunternehmen?

**Verfasser/in:** Katharina Brügelmann

**Abschlussjahr:** 2016

### **1 problemstellung**

Die Qualität der Beziehung zwischen Gast und Gastgeber hat laut Untersuchungen einen signifikanten Einfluss auf die Verhaltensweise des Gastes (Chao et al. 2007; Hutchinson et al. 2009). Die Faktoren, die eine gute Beziehungsqualität bestimmen, sind bislang nicht ausreichend untersucht worden.

### **2 zusammenfassung und ergebnis**



### **3 empfehlungen für familienunternehmen**

Investieren Sie in die Stammgastbeziehung – loyale Stammgäste sind die besten Werbebotschafter!

#### **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>