

**Erstellung eines Maßnahmekataloges zu Kulanzregelungen im Dienstleistungsbereich – dargestellt am Beispiel der Magdeburger Verkehrsbetriebe.**

**400€**

## Projekttitlel



**Firma**

**MVB**

**Hochschule**

**Otto von Guericke Universität  
Magdeburg**

---

Ort, Datum, Unterschrift

---

Ort, Datum, Unterschrift

## Kurzbeschreibung des Projektes

**Die Besonderheit einer Dienstleistung besteht darin, dass Produktion und Absatz des Dienstleistungsproduktes zum gleichen Zeitpunkt stattfindet. Dies hat zur Folge, dass der Kunde im Zeitpunkt des Konsums des Dienstleistungsproduktes eine mögliche Schlechtleistung durch den Dienstleister erleben kann. Dies birgt Herausforderungen im Umgang mit Kundenbeschwerden sowie der Kundenbindung. Diese Arbeit untersucht und bewertet Kulanzmaßnahmen für die Kompensation von Schlechtleistungen am Beispiel der Magdeburger Verkehrsbetriebe.**

**Gleichzeitig sollen Maßnahmen implementiert und deren Wirkung auf den Fahrgast ergründet werden.**