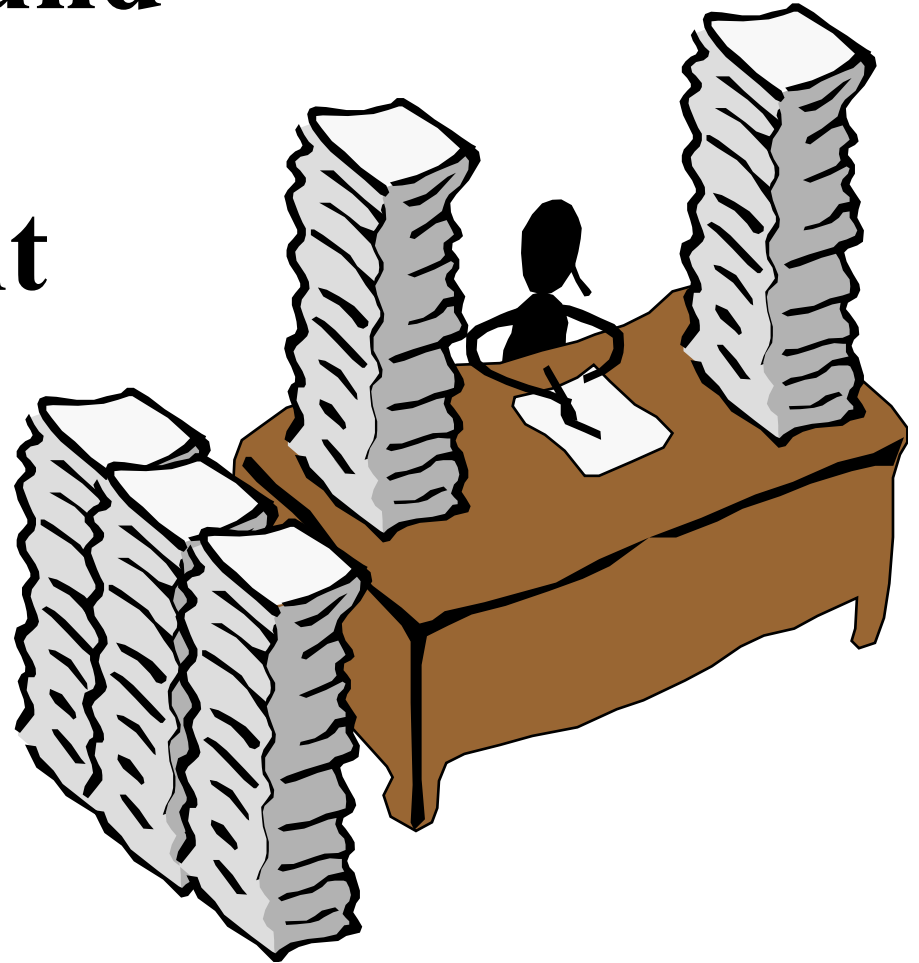


# Beschwerden und deren Management

Aus

Fehlern lernen

Hartmut Vöhringer



# Amerikanische Gepflogenheiten

- Umtausch ohne Prüfung
- Keine Garantiezeitbeschränkung
- Umtausch ohne Bon
- Umtausch von offensichtlich woanders  
gekauften Waren

## Warum?



# Beschwerdemanagement

- **Planung**
- **Durchführung**
- **Kontrolle**

aller Maßnahmen im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden



# Ziele des Kunden



1. Artikulationen von Unzufriedenheit gegenüber Unternehmen bzw. Drittinstitutionen
2. auf ein als unangemessen empfundenes Verhalten aufmerksam machen
3. Wiedergutmachung für erlittene Schäden
4. Änderung des kritisierten Verhaltens

# Ziele des Unternehmens

1. Kundenzufriedenheit wiederherstellen
2. negative Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit minimieren
3. die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen und marktliche Chancen zu identifizieren und zu nutzen



# Aufgaben

- leicht zugängliche Beschwerdekanäle
- sach- und problemgerechte Beschwerdereaktion und -bearbeitung
- Beschwerden werden systematisch hinsichtlich ihres informatorischen Gehaltes ausgewertet



# Maßnahmen

Organisation von

- Beschwerdestimulierung
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdereaktion



# Auswertung

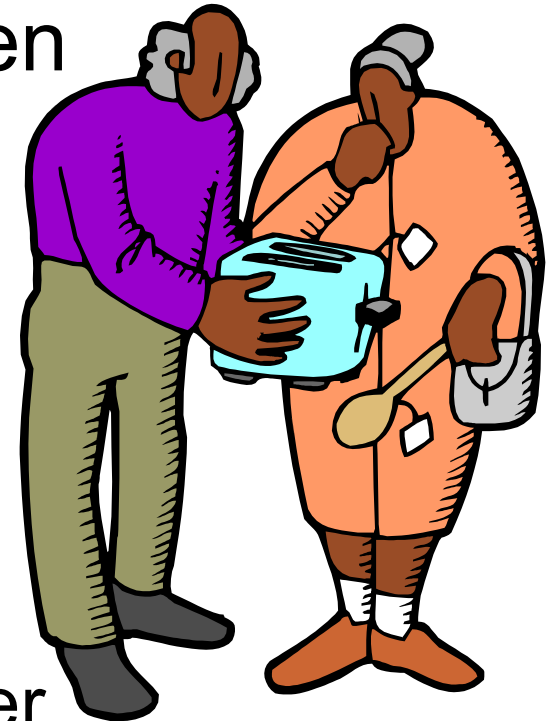
- Beschwerdeauswertung zur Information im Unternehmen
- Effektivität und Effizienz werden überwacht
- Beschwerde-Reporting an verschiedene interne Zielpersonen





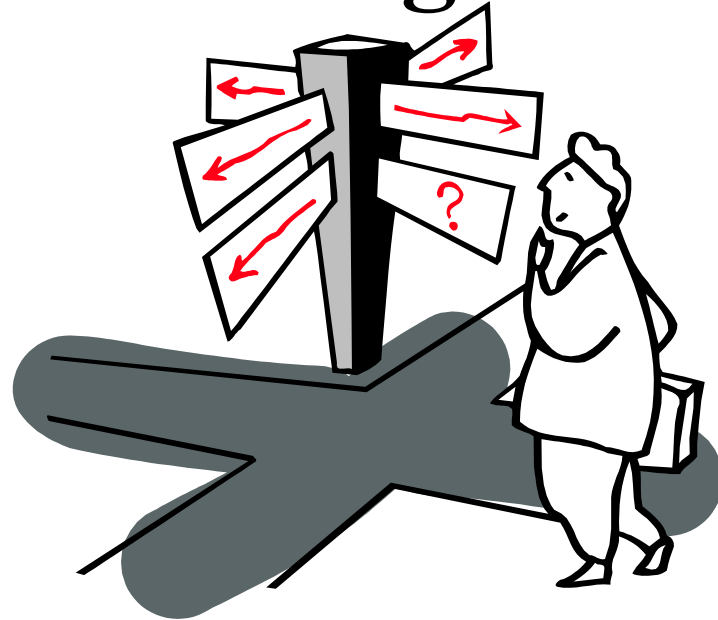
# Beschwerdestimulierung

- unzufriedene Kunden werden bewegt, wahrgenommene Probleme vorzubringen
- zwei Teilaufgaben :
  - Einrichtung von Beschwerdewegen
  - Kommunikation des Beschwerdeweges gegenüber den Kunden



# Beschwerdeweg

- Mündlich
- Telefonisch
- Schriftlich
- welche Stelle
- Kommunikation des Beschwerdeweges durch verschiedene Medien
  - Anzeigen, Verpackungsaufdruck, Aushang



# Beschwerdeannahme

- Gestaltung des Kontaktes
- Erfassung der  
Beschwerdeinformationen  
Erste Reaktion bestimmt  
maßgeblich darüber:
- ob die Unzufriedenheit des  
Kunden abgebaut oder gar  
noch gesteigert wird



# Beschwerdereaktion

- Mitarbeiter sind über Beschwerdewege und Bearbeitungsstandards informiert
- haben sozialpsychologische Kenntnisse zur Beruhigung der Situation
- verdeutlichen unternehmerischen Willen zur angemessenen Problemlösung



# Beschwerdeeeigentum

- Mitarbeiter, an die eine Beschwerde herangetragen wird, haben "Eigentum" an dieser Beschwerde
- sind entweder für deren unmittelbare Lösung
- oder für deren Weiterleitung an zuständige Stellen verantwortlich



# Beschwerdeerfassung

- Entscheidungen über Erfassungsinhalte und Erfassungsform

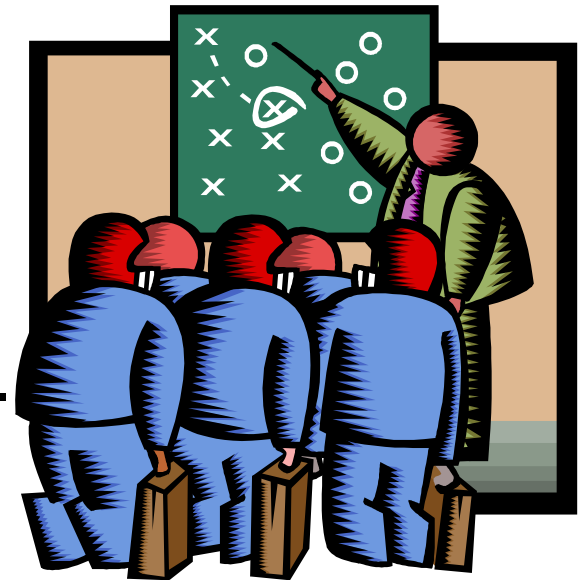
dadurch

- vollständige, schnelle strukturierte Problemerkfassung



# Erfassungsinhalte

- Beschwerdeproblem
- Beschwerdeführer
- Beschwerdeobjekt
- Beschwerdebearbeitungs-  
informationen
  - Beschwerdeannahme
  - Beschwerdebearbeitung
  - Beschwerdelösung



# Interne Bearbeitung

- Festlegung von Verantwortlichen
- Definition Bearbeitungstermine
- Überwachung der Termineinhaltung
- Umfang der Kommunikation mit unzufriedenen Kunden
- Fall-Lösung (Vorgabe)





# Rückmeldung

- Mündlich
- Telefonisch
- Schriftlich
- Bis wann maximal



# Lösung für Kunden

- **Finanziell:**
  - Preisnachlass, Geldrückgabe, *Schadensersatz*
- **Materiell:**
  - Umtausch, Reparatur, *anderes Produkt, Geschenk*
- **Immateriell:**
  - *Entschuldigung, Information*



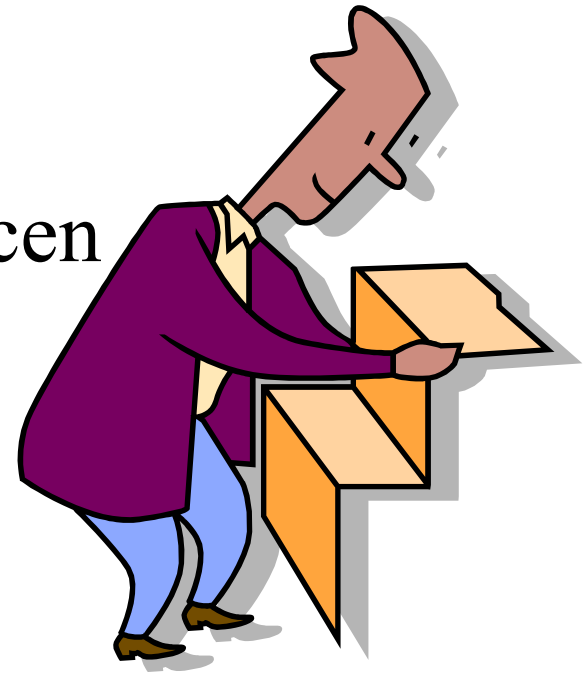
# Indirektes Beschwerdemanagement

- Auswertung
  - Aufbereiten von Informationen
- Controlling
  - Aktivitäten überwachen
- Reporting
  - Informationen für kontinuierliche Verbesserung

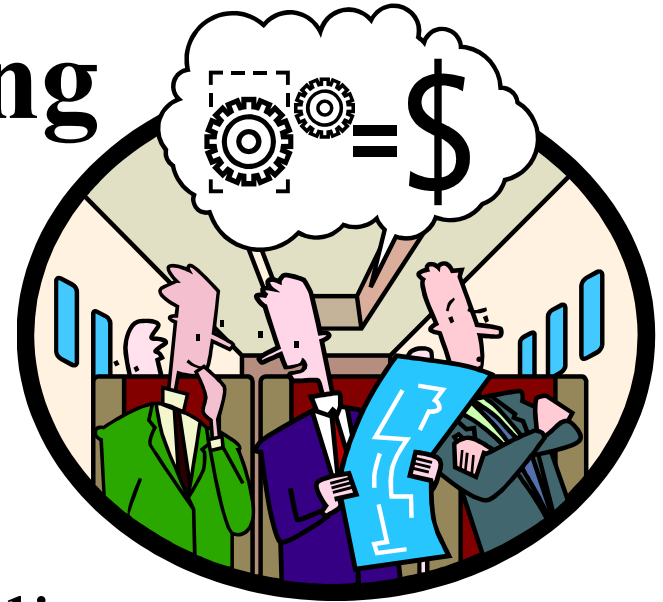


# Hinweise durch Beschwerden

- Produktschwächen
- Planungsmängel
- Marktrisiken und Marktchancen
  
- Quantitative Bestimmung:
  - Prioritäten der Kunden
  - Zeigt nicht immer Ursachen



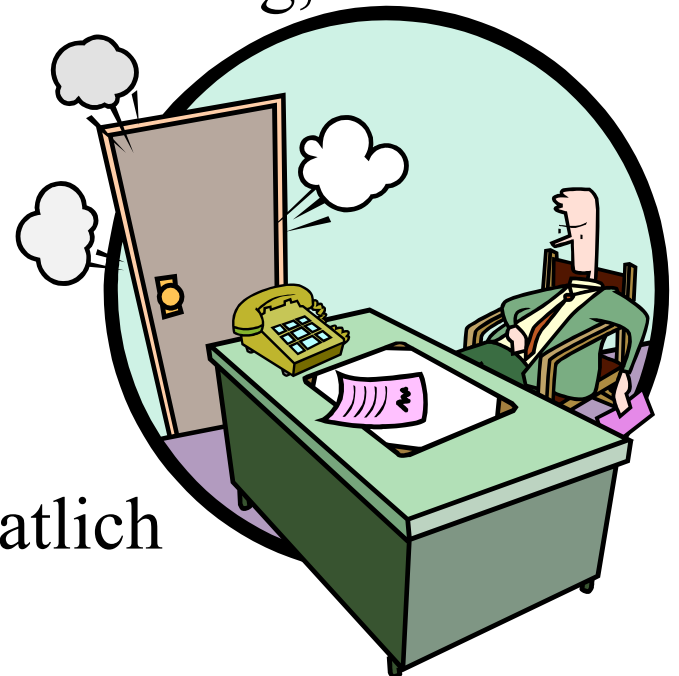
# Controlling



- Aufgabencontrolling
  - Leistungsstandards und Indikatoren
- Kosten – Nutzen – Controlling
  - Kosten für Annahme, Reaktion und Bearbeitung
  - Informationsnutzen, Einstellung der Kunden, Wiederkauf

# Reporting

- Zielgruppen
  - Geschäftsleitung, Qualitätssicherung, Marketingabteilung
- Auswertungen
  - Quantitativ und qualitativ
- Zeitintervall
  - Täglich, wöchentlich, monatlich



# Zentral oder Dezentral

- **Dezentral:**

- direkter Kundenkontakt, Fachkompetenz vorhanden, vor Ort Lösung wirtschaftlich
- Maßnahmen zur Weiterleitung der Informationen an Zentrale



- **Zentral:**

- Eigene Organisationseinheit, vollständige Erfassung

# Wirkung

- Zufriedener Kunde berichtet **3** Personen
- Unzufriedener Kunde berichtet **9** Personen
- Ein Kunde, der mit der Leistung eines Unternehmens unzufrieden ist, und den man mit ungewöhnlichen Maßnahmen zufrieden stellen konnte, erzählt es **20** Personen weiter!

