



Beschwerdemanagement

Indikator für den Umsetzungsgrad Ihrer Unternehmensstrategie

Häufig begegnet man Unternehmenszielen wie:

- Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle
- Engagierte Mitarbeiter sind unser wertvollstes Gut
- Offene und von Vertrauen geprägte Unternehmenskultur
- usw.

Doch warum erleben wir oft genau das Gegenteil?

Kundenzufriedenheit: Der Anteil der Kunden, die sich überhaupt beschwerten liegt i.d.R. unter 10%. Warum ist das so? Der Kunde nimmt einfach wahr, beschweren lohnt sich nicht. Warum sollte er sich dann die Mühe machen?

Strategisches Ziel verfehlt.

Engagierte Mitarbeiter: Mangelnde Ressourcen im Bereich Beschwerdemanagement sind eine der zentralen Hindernisse. Dies führt bei Mitarbeitern zu Einschränkungen im Bereich Engagement oder Überforderung. Wo und wie soll da Motivation überhaupt entstehen?

Strategisches Ziel verfehlt.

Unternehmenskultur: Fehler machen ja, aber bitte nur einmal. Fehlerkultur, was ist das? Fehler machen schadet der Organisation. Irgendwie ausbügeln, nur nicht aufdecken ist hier die Devise. Fehlerkultur einer der wichtigsten Elemente der Unternehmenskultur.

Strategisches Ziel verfehlt.

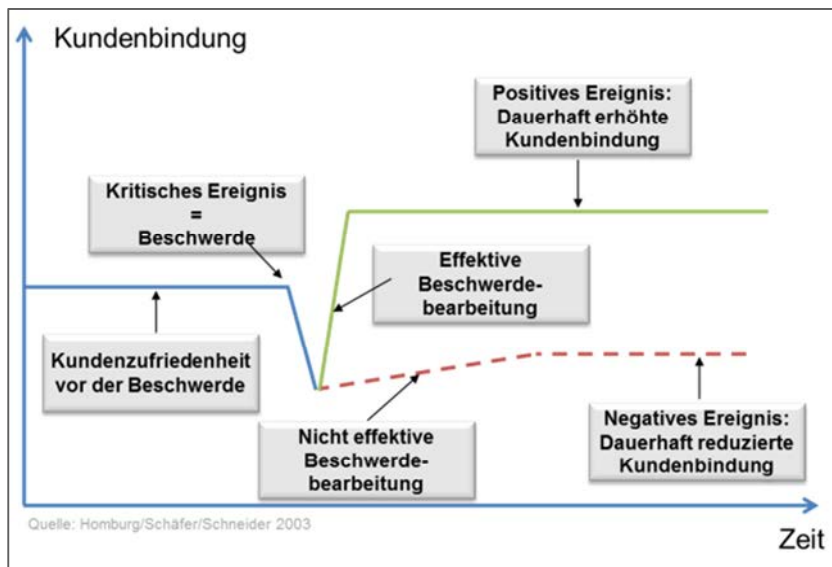
Kundenorientierung im Beschwerdemanagement

Globalisierung, steigender Wettbewerbsdruck, digitale Transformation und die umfassenden Informationsmöglichkeiten der Kunden lassen Kundenorientierung zu einem noch zentraleren Thema werden.

Stärkere Kundenorientierung und eine Verbesserung der Beziehungsqualität zwischen Organisation und Kunde sind die zentralen Hebel.

Beziehungsqualität ist dabei hauptsächlich geprägt von Emotionen. Gerade im Beschwerdemanagement können diese Emotionen, die u.a. durch ein kritisches Ereignis in der Geschäftsbeziehung verursacht werden, nicht nur Schwächen in der Organisation aufdecken, sondern liefern auch wertvolle Impulse zur positiven Weiter- und Marktentwicklung der Organisation.

Der Kunde muss schließlich wahrnehmen, dass seine Einwände/ seine Beschwerden ernst genommen werden. Er erfährt Wertschätzung und erlebt das Gefühl, sich berechtigt durchgesetzt zu haben. All dies führt zu einem höheren Selbstwertgefühl auf Seiten des Kunden und bei einer effektiven Beschwerdebearbeitung verbunden mit einem positiven Ergebnis aus Kundensicht zu einer höheren Verbundenheit und Loyalität mit dem Unternehmen.



Das Ziel des Beschwerdemanagements ist daher nicht die Beschwichtigung von unzufriedenen Kunden oder gar deren Abwimmeln, sondern die partnerschaftliche Interaktion mit achtsamem Augenmerk auf die Bedürfnisse des Kunden und der Organisation. Ein gutes Gefühl muss her und zwar auf beiden Seiten!!

Kundenakquisition ist generell mit hohen Kosten verbunden und in stark umkämpften Märkten eher schwierig. Unzufriedene Kunden sind

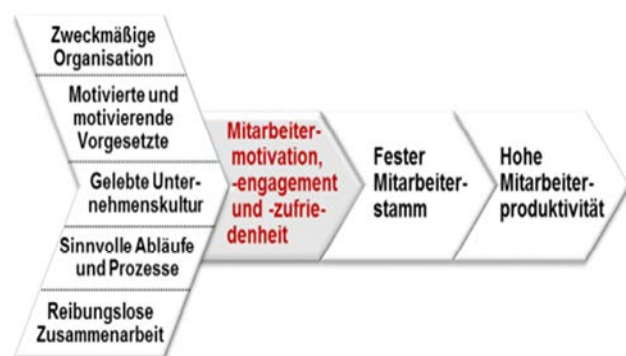
meist verlorene Kunden und setzen auch noch negative Signale in Richtung Image der Organisation. Deswegen gilt: Begleiten Sie Ihren Kunden während der gesamten Nutzungsdauer Ihres Produktes/ Dienstleistung, um ihn möglichst lang zu binden.

Im Beschwerdemanagement brauchen Sie nicht einmal den Weg zum Kunden suchen, er ist schon da!

Mitarbeiterzufriedenheit im Beschwerdemanagement

Viele Fach- und Führungskräfte im Beschwerdemanagement erlebt man *äußert* engagiert und motiviert. Sie verfolgen eine Aufgabe/ ein Ziel, dessen Anlass in der Organisation nicht so gern gesehen wird: Eine Beschwerde. Und sie dürfen darüber hinaus noch die Fehler anderer „ausbügeln“ und den Kunden wieder „einfangen“. Dies erfordert eine ganz besondere Qualifikation und entsprechende Kompetenzen.

Kundenorientierung, Engagement, Kultur – im Umgang mit internen und externen Kunden – sollte ein Mitarbeiter im Beschwerdemanagement mitbringen. Damit könnte er der Garant für die Umsetzung wichtiger strategischer Ziele – gebündelt in einer Person – werden.



Genutzt wird dieses Potential allerdings nur in den seltensten Fällen.

Unternehmenskultur und Beschwerdemanagement

Der Wille zu nötigen Prozessverbesserungen durch Anpassungen des Tagesgeschäftes sollte nicht durch Angst vor möglichen Fehlern behindert werden. Es ist immer besser, ein Fehler wird frühzeitig gemeldet, erkannt und behoben, bevor das Unternehmen von einem Kunden darauf aufmerksam gemacht wird. Fehlerkultur ist einer der wesentlichsten Bausteine der Unternehmenskultur. Sie beschreibt hauptsächlich den Umgang mit Fehlern, den Prozess der Lösung sowie gekoppelte Lernprozesse. Welche Unternehmenskultur in einer Organisation gegeben ist, lässt sich besonders gut in der „Abteilung“ Beschwerdemanagement ablesen.

Unternehmenskultur sollte als ein ganzheitliches Bündel unterschiedlicher Werte, Annahmen und Verhaltensweisen gesehen werden – immer exakt zugeschnitten auf die jeweilige Organisation. Und hier schließt sich der Kreis:

Strategie und Kundenorientierung – Strategie und Mitarbeiter – Strategie und Kultur sollten sich ergänzen und aufeinander abgestimmt sein. Effektives Beschwerdemanagement ist deshalb ein idealer Ansatzpunkt, um genau DAS zu erreichen.

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement kann nur in einer guten Unternehmenskultur gedeihen. Das Unternehmen wird in seinem Beschwerdemanagement in der Regel nur dann erfolgreich sein, wenn eine gute Unternehmenskultur allen Beteiligten gegenüber gelebt wird.



Andrea Rudolph
Leiter der

AKADEMIE für Strategisches Beschwerdemanagement

Holländische Straße 198a
D-34127 Kassel

→ Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.beschwerdeakademie.com>