

Qualitätskalender

Beschwerden – Risiken oder Chancen!?

Der Umgang mit Beschwerden erlebt oft ein recht standardisiertes Dasein: meist gibt es Prozesse und Sachbearbeiter, die diese „abarbeiten“. Doch wie groß die Emotionen der Kunden und Auswirkungen (Umsatzrückgang, Kündigung...) sind wird unterschätzt. Vielleicht ist es die letzte Gelegenheit, eine Kundenbeziehung zu retten...

Chancen: Machen Sie es besser als andere in der „Servicewünsche Deutschland“. Begeistern Sie Kunden im Beschwerdefall mit Empathie (Mitarbeiterauswahl) und z.B. kulanten Lösungen (z.B. Sofortkompetenz). Lernen Sie aus Beschwerden, um die Ursachen zu verhindern.

Risiken: Zu viele Beschwerden oder schlechte Reaktionen sprechen sich herum, auch im Web, und veranlassen auch treue Kunden auf Dauer dazu zu wechseln.

Und das Beschwerdemanagement? Dazu gibt die **ISO 10002** einen sehr guten Rahmen, welches in ein QM-System eingebettet werden kann, z.B.

- Verpflichtung, Politik, Verantwortung und Befugnis
- Kommunikation, Entgegennahme, Rückverfolgung und Lösung
- Informationssammlung, Analyse und Bewertung
- Zufriedenheit und Auditierung Prozess zur Reklamationsbearbeitung

Tipp 1: Gehen Sie erst auf die Emotionen und Erlebnisse des Kunden ein und dann auf die Sachlage; das vereinfacht die Lösung ungemein.

Tipp 2: „Checklisten Beschwerdemanagement“ – 30 Vorlagen auf CD: ISBN 978-3-86858-872-9

???

Frage des Monats

???

Von wem müssen die Rückmeldungen im Rahmen eines QM-Systems ISO 9001:2015 berücksichtigt werden?

- nur von Kunden
- nur von Kunden und Lieferanten
- nur von Kunden, Mitarbeitern und Lieferanten
- von Kunden und relevanten interessierten Parteien

(Lösung am unteren Rand)

Juni 2016

Tag		Woran heute denken?
1	Mi	
2	Do	DGQ Fachkreis QM in der Dienstleistung: http://www.dgq.de/corporate/verein/erfahrungsaustausch/fachkreise/
3	Fr	
4	Sa	
5	So	
6	Mo	
7	Di	
8	Mi	
9	Do	10. ProcessLab-Konferenz Frankfurt School of Finance and Management
10	Fr	Anpfiff: die Fußball EM beginnt!
11	Sa	
12	So	Fußball EM: Deutschland : Ukraine
13	Mo	
14	Di	
15	Mi	
16	Do	German Awards for Excellence 2016 / DQS Nachhaltigkeitskonferenz in Düsseldorf & Fussball EM: Deutschland : Polen
17	Fr	Webinar: QM-Forum - Wie die Umstellung auf die neue ISO 9001:2015 gelingt http://www.symposion.de/webinar
18	Sa	
19	So	
20	Mo	
21	Di	Fußball EM: Nordirland : Deutschland
22	Mi	
23	Do	
24	Fr	
25	Sa	
26	So	
27	Mo	
28	Di	Lesetipp / neu erschienen: DIN CEN/TS 16880 Service Excellence
29	Mi	
30	Do	

