



Erhöhung der Kundenzufriedenheit als ständiges Unternehmensziel

Die Zufriedenheit der Kunden ist eine der bedeutendsten Kenngrößen von Unternehmen – schließlich ist der Kunde mit seiner Kaufkraft die Grundlage allen unternehmerischen Handelns. Ohne Kunden, die die bereitgestellte Ware oder Leistung zu einem angemessenen Preis annehmen, entfallen Unternehmenszweck, Wirtschaftlichkeit und Arbeitsplätze.

Beschwerden sind kostenlose Unternehmensberatung!

Vor dieser Grundlage ist die Unzufriedenheit von Kunden mit den Leistungen eines Unternehmens unerfreulich, denn sie gefährdet den Unternehmensfortbestand. Dennoch sind Unzufriedenheiten von Kunden nicht dauerhaft zu vermeiden, weil jeder Mensch einmal einen Fehler macht und weil auch die beste Ablaufregelung den Veränderungen der Außenwelt unterliegt. Technische Erneuerungen, Fortschritte der Mitbewerber und sich verändernde Kundenanforderungen erfordern das beständige Überprüfen und Verbessern der Abläufe und Ergebnisse innerhalb des Unternehmens.

Solange ein Kunde zwischen mehreren Anbietern einer Leistung wählen kann, wird er die Leistungen eines Unternehmens in der Regel nicht weiter in Anspruch nehmen, wenn er mit der Leistungserbringung unzufrieden ist. Zugleich wird er seine Unzufriedenheit mit dem Unternehmen in seinem Familien-, Freundes- und Bekanntenkreis kommunizieren.

Leider erreicht die so kommunizierte Unzufriedenheit viel zu selten auch das Unternehmen selbst. In früheren Untersuchungen wird die Anzahl derjenigen Kunden, die eine Unzufriedenheit direkt an das Unternehmen rückmelden, bei etwa 5% angesetzt. Eigene Befragungen der Unternehmensberatung Joachim Pradel in den vergangenen Jahren weisen einen besseren Wert von etwa 30% auf (vgl. auch die Ergebnisse des Projektes *Schüler befragen Kunden 2005* auf unseren Internetseiten); doch auch hier bleiben dem Unternehmen zwei von drei Unzufriedenheiten verborgen.

Zugleich ist festzustellen, dass Kunden, die ihre Unzufriedenheit mit einer Unternehmensleistung in Form einer Beschwerde rückgemeldet haben und deren Beschwerde positiv bearbeitet wurde, zumeist Kunden des Unternehmens bleiben. Eine aus Kundensicht positive Beschwerdebearbeitung führt sogar häufig zu einer stärkeren Bindung des Kunden an das Unternehmen und zu einer positiven Kommunikation in seinem Einzugsbereich.

Konstruktiver Umgang mit Beschwerden dient Kunden und Unternehmen

Die Kenntnis über die Bedeutung von Kundenbeschwerden für das Unternehmen eröffnet den Weg zum geregelten Umgang mit Beschwerden. Dabei stehen zwei Zielsetzungen im Vordergrund:

- Die Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch systematische und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden.
- Die kontinuierliche Qualitätsverbesserung durch das systematische Beseitigen von Beschwerdeursachen.



Die Unternehmensberatung Joachim Pradel unterstützt Unternehmen und Organisationen bei der Erreichung dieser Ziele durch Beratung und Schulung.

Schulungen zum Umgang mit Beschwerden

Im Mittelpunkt der Schulungsangebote steht der positive Umgang mit Beschwerden; die Hauptzielgruppe sind Mitarbeiter/innen, die in direktem – persönlichem, telefonischem oder schriftlichem – Kontakt zu den Kunden des Unternehmens stehen. Dies können mit entsprechenden Aufgaben ausgewiesene Kundenbetreuer sein, schließt aber letztlich alle Mitarbeiter/innen ein, die ein Kunde innerhalb des Unternehmens ansprechen kann.

Die Inhalte der Schulungen sind abhängig von der Frage, ob und wie weit das Unternehmen bereits ein strukturiertes Beschwerdemanagement eingeführt hat. Wir stellen in der Vorbereitung zu Seminaren und Workshops sicher, dass die Schulungsinhalte auf die bestehenden Verfahren des Unternehmens ausgerichtet sind.

Zu den Schulungsinhalten im Umgang mit Beschwerden zählen:

- Bedeutung der Kundenzufriedenheit für das Unternehmen und die Mitarbeiter/innen.
- Umgang mit Kunden in schwierigen Situationen.
- Beschwerden und Kundenrückmeldungen positiv annehmen.
- Lösungswege für Kundenbeschwerden.
- Kundeninformation über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung.
- Nachbetreuung des Kunden.

Systematisches Beschwerdemanagement

Über die Mitarbeiterschulung zum Umgang mit Beschwerden hinaus geht die Beratung bei der Entwicklung, Einführung und Aufrechterhaltung eines strukturierten Beschwerdemanagements – als eigenständiges Modul der Kundenorientierung oder als Teil des Qualitätsmanagementsystems. Dazu gehören:

- Beschreibung und Verwirklichung eines Verfahrens zum Umgang mit Beschwerden und Kundenrückmeldungen von der Beschwerdestimulierung bis zur Nachbetreuung des Kunden.
- Entwicklung und Einführung der erforderlichen Dokumentation.
- Erfassung und Analyse von Kundenbeschwerden als Grundlage der kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse und Ergebnisse.

Weitere Informationen

Der Umgang mit Beschwerden erfordert die genaue Ausrichtung auf die Anforderungen des Unternehmens. Die Unternehmensberatung Joachim Pradel entwickelt mit Ihnen gemeinsam ein Schulungs- oder Beratungskonzept, das Ihre Bedürfnisse erfüllt.

Senden Sie eine Email an anfrage@ubjp.de und wir sind für Sie da!