

Beschwerdemanagement - Meinungen aktiv fordern!

KVP – oder wie der erfolgreiche Unternehmer gn. sagt: kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Sie als Unternehmer wissen, drei Säulen gehören zu unserem KVP. Das sind unsere wertvollen Mitarbeiter gn., kompetente externe Fachkräfte gn. und natürlich unser aktives Beschwerde- oder Reklamationsmanagement. Doch gerade im letzt genannten Bereich kommt es immer wieder zu Fehlern. Wir verlieren dadurch meistens Kunden gn., was uns dementsprechend viel an Umsatz kostet.

Tipps, wie Sie Beschwerdemanagement richtig nutzen:

- Reklamationen und Beschwerden sind berechtigt:

Der Kunde hat ein Problem, mit Produkt oder Dienstleistung. Das muss nicht unbedingt mit der Qualität von etwas zusammenhängen. Es ist eine rein subjektive Wahrnehmung des Kunden. Nur Verständnis von uns führt zur Lösung!

- Eine Schuldzuweisung hat hier nichts zu suchen:

Der Kunde will, er verlangt es gerade zu, dass ihm geholfen wird. Es ist für ihn völlig unerheblich, wer das zu verantworten hat und er wird in jeder Schuldzuweisung nur eine Verzögerungstaktik erkennen und die Beziehung leidet darunter!

- Reklamationen sind wie Schneeflocken, jede ist einzigartig:

Für den Kunden ist das immer so. Für uns als Unternehmen, wir kennen sehr viele solcher Beschwerden, muss die Kundenaussage bindend sein. Der Kunde muss merken, dass wir ihn individuell behandeln und sein Anliegen ernst nehmen!

- Reklamationen sachlich, niemals:

Angst und Aggressivität, zwei Eigenschaften, die Lösungsansätze oft im Keim erstickern. Geben Sie dem Gegenüber Zeit, seine Forderungen zu formulieren. Signalisieren Sie Bereitschaft zur Lösung und bleiben Sie gelassen.

- Es wird schlimmer, wenn nicht richtig kommuniziert wird:

Delegieren von Erreichbarkeit, Vertretung und Verantwortlichkeit sind der Schlüssel zur reibungslosen Reklamationsbearbeitung. Sie entschärfen heikle Situationen.

- Lassen Sie Ihren Worten Taten folgen:

Gute und richtige Kommunikation ist ein Teil des Beschwerdemanagements. Sie benötigen noch zwei weitere Teile, nämlich 1. den unbedingten Willen lösungsorientiert an die Sache heranzugehen und 2. ein funktionierendes Analyseverfahren (LERNEN)!

- Abläufe müssen perfekt aufeinander abgestimmt sein:

Fest definierte Ansprechpartner, klar zugeordnete Verantwortung und ein gleichbleibendes Ablaufschema bringen Sicherheit und Sie vermeiden Fehler für die Zukunft, da Sie alles analysieren können und aus den Ergebnissen lernen!

- Reklamationen entstehen nicht erst, wenn ein Kunde es merkt:

Abweichungen von der aufgestellten Norm, das sind Reklamationen. Wenn wir Fehler bemerken, sei es bei der Produktion oder in der Verwaltung, dokumentieren und korrigieren wir sie. Aktiv mit Fehlern umgehen heißt aktive Reklamationsvermeidung. Dazu gehört ein sehr großes Potential an Vertrauen zwischen allen beteiligten Abteilungen.

- Filtern der Kostentreiber:

Arbeiten Sie immer mit festen und nachvollziehbaren Statistiken. Dieses Tool gibt Ihnen die Möglichkeit auch bei dem Reklamationsmanagement die Kosten, die dabei entstehen im Auge zu behalten. Wichtige Informationen, die über eine weitere Zusammenarbeit mit Kunden oder Lieferanten in der Zukunft entscheiden.

- Reklamationsmanagement stärkt Kundenbeziehungen:

Es lassen sich damit sogar neue Kunden gewinnen; EMPFEHLUNGEN!

**Kommen Sie auf uns zu, wir können viel für Sie tun -
wir unterstützen Sie gerne und freuen uns sehr auf Ihre E-Mail.**