

Beschwerden sind kein Ärgernis, sondern tolle Chancen!

In unserem Unternehmen gibt es keine Beschwerden, weil unsere Kunden immer zufrieden mit uns und unserer Arbeit sind. Wer als Mitarbeiter oder gar als Unternehmer so denkt, der erliegt einem Irrglauben. Ich sage das ganz bewusst und übernehme auch die Verantwortung für diese provokante Meinung. Ich sehe in ausbleibenden Beschwerden oder nennen wir es konstruktives Feedback, ein absolutes Alarmsignal. Warum, ich sag es Ihnen.

Es ist nicht leicht, Kritik zu äußern

Hat's geschmeckt? Ja, danke war gut. Und wenn nicht. Nein, es hat mir nicht geschmeckt, der Teller ist nur leer, weil es der Hunger reingetrieben hat. Wir vermeiden Kritik, weil wir uns davor fürchten, uns mit anderen auseinander zu setzen. Wir ziehen es vor, wenn wir schlechte Erfahrungen gemacht haben, diesen Ort, diese Menschen oder diesen Zulieferer nicht mehr in Anspruch zu nehmen. Ein bequemer Weg, doch ist er der richtige? In unserem Beispiel ist die Speise schon verzehrt. Hat der Fragesteller wirklich Interesse zu erfahren, wie es uns geschmeckt hat? Sollte man diese Frage nicht stellen, wenn der Teller noch zu 4/5 gefüllt ist?

Beschwerdeführer, mit Vorurteilen behaftet

Wenn ich als Kunde heute mit etwas nicht zufrieden bin und das äußere, muss ich befürchten, entweder als schwierig oder gar als nicht zufrieden zustellen in der internen Personalakte abgelegt zu werden. Ausnahme oder eher die Regel, bilden Sie sich Ihre Meinung. Doch nur, wenn unsere Kunden uns Feedback geben, egal in welche Richtung, werden wir die Möglichkeit haben uns und unser Unternehmen weiter zu entwickeln.

Vorurteil: Kunden, die sich beschweren, sind gegen uns – **NEIN**, sie geben uns ein positives Signal, wir haben die Chance etwas zu verbessern. Außerdem steht hier die Aussage im Raum: Ich will weiter mit Dir zusammenarbeiten.

Vorurteil: Kunden, die sich beschweren, sind bei Allem negativ – **NEIN**, wenn wir denken, dass wir überdurchschnittlich viele Querulanten haben, liegt es wahrscheinlich an uns, da wir die geweckten Kundenerwartungen nicht, bzw. nicht alle einwandfrei erfüllen können.

Vorurteil: Wenn sich Menschen beschweren, entstehen uns nur Kosten – **NEIN**, es ist zwar mit Kosten verbunden, wenn wir die Beschwerden bearbeiten, doch die Informationen, die in den Beschwerden liegen, geben uns die Möglichkeit, Fehler zu erkennen und abzustellen. Wir haben die einmalige Chance uns stetig zu verbessern. Wir festigen so unsere Marktposition und letztendlich werden wir Kosten sparen!

Wenige Beschwerden, der Alarm ertönt

Leider ertönt er nur bei sehr wenigen Unternehmen. Dies hat vor allem mit oben genannten Vorurteilen zu tun, sowohl im Kreise des Managements, als auch bei den Mitarbeitern.

Falsche Einschätzungen, die es zu vermeiden gilt:

- a) Kaum Beschwerden – unsere Kunden sind zufrieden – **AUFGEMERKT**, diese Fehleinschätzung kann fatale Folgen haben. Nur knapp 14 % aller Kunden beschweren sich, der Rest wandert ab und gibt uns nicht die Chance uns zu verbessern.
- b) Nur schriftliche fixierte Beschwerden sind auch welche – **AUFGEMERKT**, nicht nur was schriftlich eingeht, sondern auch Anmerkungen im Gespräch, persönlich oder telefonisch mit dem Mitarbeiter müssen im Beschwerdemanagement erfasst werden.
- c) Die Beschwerden müssen unbedingt gesenkt werden – **AUFGEMERKT**, nicht die Zahl Beschwerden muss minimiert werden, sondern es muss die Unzufriedenheit der Kunden verringert werden. Steigern sie Zufriedenheit, begeistern Sie Ihre Kunden. Wenn Sie es schaffen, Beschwerden zu stimulieren und so die Beschwerdeanzahl zu erhöhen, wird Ihr Unternehmen die Chance bekommen, seine Leistung kontinuierlich zu verbessern und so seine Position am Markt auszubauen. Bessere Marktposition - höherer Gewinn!

**Kommen Sie auf uns zu, wir können viel für Sie tun -
wir freuen uns Sie kennen zu lernen.**