

Beschwerden: Ja bitte! Wer Kundenprobleme ernst nimmt, gewinnt.

Einmal schlecht gearbeitet und schon ist der Kunde weg. "Heutzutage hat ein Kunde eine Fülle von Möglichkeiten und scheut sich nicht, bei Unzufriedenheit den Anbieter zu wechseln. Nur ein funktionierendes Beschwerdemanagement gibt die Chance, die Kundenzufriedenheit wieder herzustellen. Eine Beschwerde bietet außerdem die Möglichkeit, Schwachstellen im eigenen Unternehmen zu finden und zu beseitigen", sagt Bernhard Rieder von der Tiroler Management Consulting Agency KG (MCA).

Beschwerden vermeiden?

"Soll man das überhaupt?", fragt Rieder. Denn Beschwerden sind eine wichtige Informationsquelle. Viele Kunden (je nach Branche und Wechselbarrieren zwischen 70% und 90%) wandern ohne weiteren Kontakt vom Unternehmen. Die Gründe dafür bleiben dem Unternehmen verborgen. Negative Erlebnisse werden bis zu 17-mal weitererzählt und das schadet dem Unternehmen. Nur zwischen zehn und 30% der Kunden beschweren sich – meist langjährige Geschäftspartner, die den Mangel beseitigt wissen wollen.

Achtung: Nach Umstellung steigen Beschwerden.

Bei Beschwerden zählt nicht die Quantität. Nur die Anzahl der zufriedenstellend gelösten Beschwerdefälle ist ausschlaggebend. Gerade in der Startphase für ein neues Beschwerdemanagement wird die Zahl der Beschwerden sprunghaft steigen. Dadurch bieten sich aber auch mehr Chancen, Kundenprobleme zu lösen und Kundenbindungen zu erhalten. In Zukunft werden dann unzählige Probleme von Grund auf gemieden. "Unternehmen ohne Beschwerden irren, wenn sie glauben, dass ihre Kunden vollkommen zufrieden sind. Die meisten Kunden halten einfach nur mit ihren Beschwerden hinter dem Berg", berichtet Rieder über seine Erfahrungen.

Problemlöser begeistern: So geht's.

Ab dem Zeitpunkt an dem der Kunde den ersten Schritt macht und aktiv Kontakt aufnimmt, um seine Beschwerde vorzubringen. Ab diesem Punkt muss ein gut geöltes Beschwerdemanagement anlaufen, an dessen Ende – schnell und zeitnah – die Lösung des Problems steht. "Ein reibungsloses Beschwerdemanagement beeindruckt Kunden. Eine gute und schnelle Lösung bringt neue Festigkeit in die Geschäftsbeziehung." Der Grund dafür ist einfach: Kunden, denen schnell und effizient geholfen wurden, fühlen sich wohl. Die Kundenloyalität wächst.

Wie man es nicht macht:

Beschwerden können nicht aufgegeben werden. Zuständige Mitarbeiter sind nicht erreichbar und mit zu wenig oder keiner Entscheidungsbefugnis ausgestattet. Dabei ist das Beschwerdemanagement ein wichtiger Teil der Qualitätssicherung. Der Umgang mit Beschwerden kann zudem wirksam gelernt und vertieft werden:

Beschwerdekanäle

Leicht zugängliche und bekannte Beschwerdekanäle (z.B.: Telefonnummer zum Ortstarif, Kundencenter via Internetportal und Nachkaufbetreuung) geben Kunden die Möglichkeit, ihre Anliegen zu artikulieren.

Schnelle Bearbeitung

Geschulte Mitarbeiter betreuen die Beschwerdeannahme. Diese Mitarbeiter sind für Beschwerdesituationen ausgebildet und können mit unzufriedenen Kunden und unangenehmen Situationen umgehen.

Kompetenz und Zuständigkeit

Mitarbeiter brauchen die nötige Entscheidungskompetenz, um Kundenprobleme auch flexibel und vor allem schnell zu lösen. Zwischenbescheide klären den Kunden über den Fortgang auf. Zuständigkeiten müssen klar geregelt sein. Ist niemand zuständig, verpufft die Beschwerde.

Lösungen finden

Am Ende der Beschwerdebearbeitung steht eine konkrete und kundenorientierte Lösung.

Beschwerdeanalyse

Für die Qualitätssicherung werden die gewonnenen Informationen genutzt, um Schwachstellen innerhalb des Unternehmens zu beseitigen.

Infos:

MCA – Management Consulting Agency KG

Eduard-Bodem-Gasse 5

6020 Innsbruck

E m.hausberger@mca-solutions.at