

# Beschwerdemanagement

Erfolgsfaktoren für den Prozess der direkten und indirekten Phasen

## Phasen im direkten Beschwerdemanagementprozess

### Stimulierung

Beschwerdestelle  
Kontaktaufnahme  
Ansprechpartner  
Niedrige Hürden  
Eingangsprozess  
Kanäle anbieten

### Annahme

Verständnis zeigen  
Freundlich bleiben  
Sorgfältig zuhören  
Probleme notieren  
Informationen  
Konkretisierung

### Bearbeitung

Systematisch  
Kompetent  
Verantwortung  
Kunde informieren  
Aufgaben delegieren  
Handlungsplan

### Reaktion

Entschuldigung  
Lösungsvorschlag  
Handlungsspielraum  
Kompensation  
Kulanz  
Leitfaden

Die ersten vier Phasen haben einen direkten Einfluss auf die Zufriedenheit des Kunden und sind somit besonders für das Kundenbeziehungsmanagement von Bedeutung.

## Phasen im indirekten Beschwerdemanagementprozess

### Auswertung

Informationen  
Kategorisierung  
Relevanz  
Delegieren  
Stärken & Schwächen

### Controlling

Systematisch  
Verbesserung  
Qualitätsstandards  
Aufgabenerfüllung  
Kosten - Nutzen

### Reporting

Informationen  
Statistiken  
Entwicklungen  
Delegieren  
Wann, wo, für wen?

### Maßnahmen

Infos nutzen  
Verbesserungen  
Umsetzung  
Erfolge  
Kontrollieren

Der unternehmensinterne indirekte Prozess ist besonders relevant für ein smartes Innovations- & Qualitätsmanagement sowie nachhaltigen unternehmerischen Erfolg.

