

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.

