



Organisation/ Unternehmen

U 11 Beschwerdemanagement

Existiert ein funktionierendes Beschwerdemanagementsystem?

Der Unternehmer sollte Beschwerden, Wünsche, Erwartungen der Kunden regelmäßig und systematisch erfassen, um dann hieraus Maßnahmen zu weiteren Verbesserung der Dienstleistungsqualität ableiten zu können.

Ein aktives Beschwerdemanagement liefert zusammen mit dem Kundenzufriedenheitsmanagement wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen eines Unternehmens.

Das Feedback der Kunden unterstützt den Lernprozess des Unternehmens i.S. e kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Ein Beschwerdemanagement verlangt, dass es über das operative Lösen auftretender Probleme hinaus einen beschriebenen und gelebten Prozess zum Umgang mit Beschwerden gibt.

Nachweis eines funktionierenden und gelebten Beschwerdemanagementsystems.

Erfassung und Auswertung auch von telefonisch eingehenden „Kleinbeschwerden“, welche bereits am Telefon geklärt werden können.