

Anhang 5

Tipps für den Umgang mit unzufriedenen Kunden

4 Checklisten

Beschwerdestimulierung

1. Wir wollen, dass sich möglichst alle unzufriedenen Kunden bei uns beschweren.
2. Wir ermutigen Kunden, sich bei Unzufriedenheit mit einer Beschwerde an uns zu wenden.
3. Wir machen es den Kunden leicht, sich zu beschweren (z.B. durch eine gebührgünstige telefonische Serviceleitung).
4. Wir kommunizieren die eingereichten Beschwerdekanäle aktiv gegenüber unseren Kunden.
5. Die Ressourcen des Beschwerdemanagements werden dem Kommunikationsbedarf der Kunden angepasst.

Beschwerdeannahme

1. Die Beschwerdeeingangsprozesse sind vollständig und eindeutig definiert.
2. Alle angenommenen Beschwerden werden schnell und richtig an die zuständigen Stellen weitergeleitet.
3. Bei der Annahme werden die notwendigen Beschwerdeinformationen vollständig und richtig erfasst.
4. Es gibt gut strukturierte Standardformblätter bzw. Softwaremasken für die Annahme von Beschwerden.
5. Angaben, die Kunden auf der Internet-Beschwerdeseite machen, werden unmittelbar im Beschwerdemanagement-System erfasst und weiterverarbeitet.

Beschwerdebearbeitung

1. Für die Beschwerdebearbeitung liegen eindeutig Prozessdefinitionen vor.
2. Die Verantwortlichkeiten für den Gesamtbeschwerdeprozess sowie für Teilprozesse sind klar definiert.
3. Für die Bearbeitung von Beschwerden liegen zeitliche Handlungsstandards vor.
4. Werden Bearbeitungstermine nicht eingehalten, erfolgt eine interne Mahnung.
5. Bei erheblichem Bearbeitungsverzug werden die Beschwerden automatisch höheren Hierachiestufen zur Kenntnis gebracht.

Beschwerdereaktionen

1. Es existieren eindeutige Leitlinien und Verhaltensregeln für die Reaktion auf mündliche, telefonische, elektronische und schriftliche Beschwerden.
2. Alle Beschwerdeführer erhalten eine Eingangsbestätigung und eine abschließende Antwort sowie - wenn nötig - Zwischenbescheide.
3. Für die Aussendung der Bescheide existieren klare terminliche Vorgaben.
4. Die Antworten an die Kunden gehen auf die individuellen Umstände des Einzelfalls ein.
5. Beschwerdeführer erhalten eine faire Problemlösung.