

Beschwerdemanagement

Osnabrücker Baubetriebstage 2020

07./08. Februar 2020

Florian Lipke

Die Seminarunterlagen sind urheberrechtlich geschützt.
Vervielfältigung auch von Teilen ist ohne Genehmigung des Verfassers nicht zulässig.

Anschrift des Verfassers:
Florian Lipke
Hochschule Osnabrück
University of Applied Sciences
Albrechtstr.30, 49076 Osnabrück

KONZEPTIONELLES BESCHWERDEMANAGEMENT FÜR EINEN KLEINBETRIEB



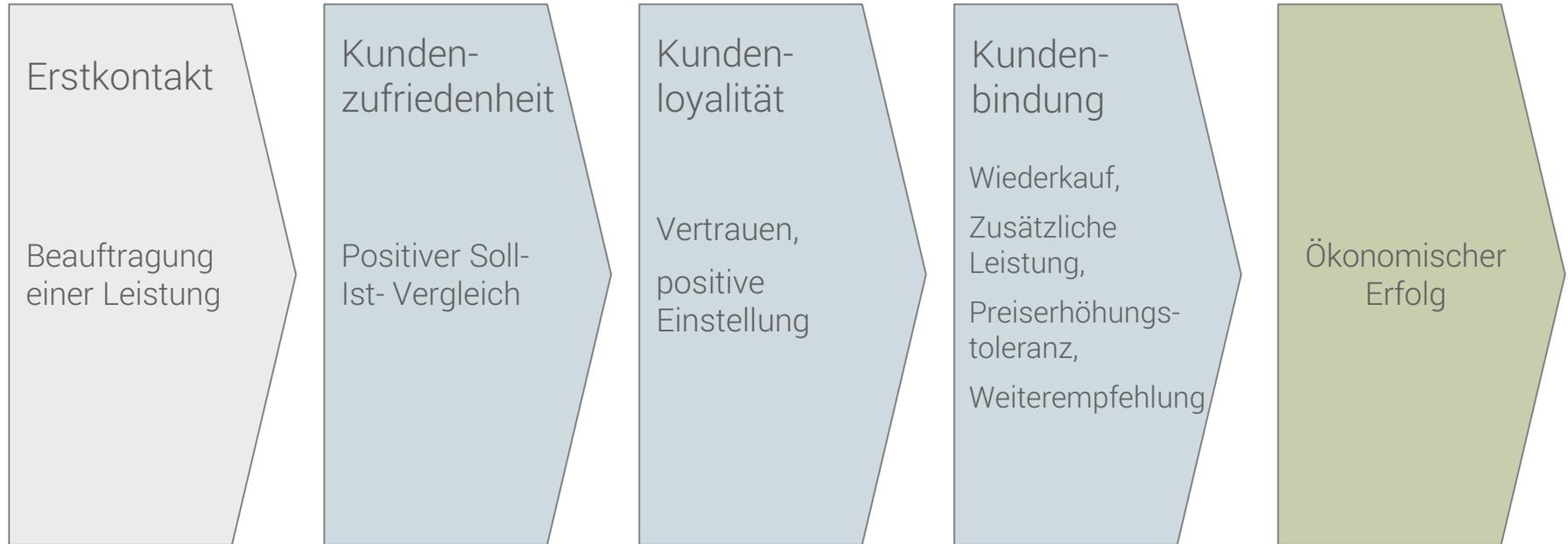


„Den Kunden zufriedenzustellen ist die
Aufgabe und der Zweck eines jeden
Unternehmens“

Peter F. Drucker (1974)



Wirkungskette der Kundenbindung





„Eine im Auftrag der amerikanischen Regierung durchgeführte Studie (TARP 1979; 1986) zeigt [...], dass zufriedene Kunden ihre Erfahrungen im Durchschnitt nur drei Personen mitteilen, wohingegen unzufriedene Kunden ihre Enttäuschung gegenüber durchschnittlich neun Personen kommunizieren.“



„95 % der verärgerten Kunden bleiben dem Unternehmen treu,
wenn das Problem innerhalb von fünf Tagen gelöst wird.“



Das Beschwerdeparadoxon

„Wir haben kaum Beschwerden im Unternehmen“

- Ein Großteil der Kunden beschwert sich erst gar nicht
- Je nach Branche verzichten über 90 % der unzufriedenen Kunden auf eine Beschwerdeäußerung
- Der Fokus liegt daher auf einer Beschwerdemaximierung
- Beschwerdestimulation soll Kunden anregen sich mit ihrem Anliegen an das Unternehmen zu wenden
- Grundvoraussetzung: Qualitative und effiziente Beschwerdeabwicklung



Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Strategische Aspekte

- Unternehmensführung muss positive Einstellung vorleben
- Offener Umgang mit betrieblichen Schwachstellen und Fehlern
- Maxime der Beschwerdemaximierung verinnerlichen
- Beschwerdepolitik: Proaktiv statt reaktiv (regelmäßige Kundenbefragung)



Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

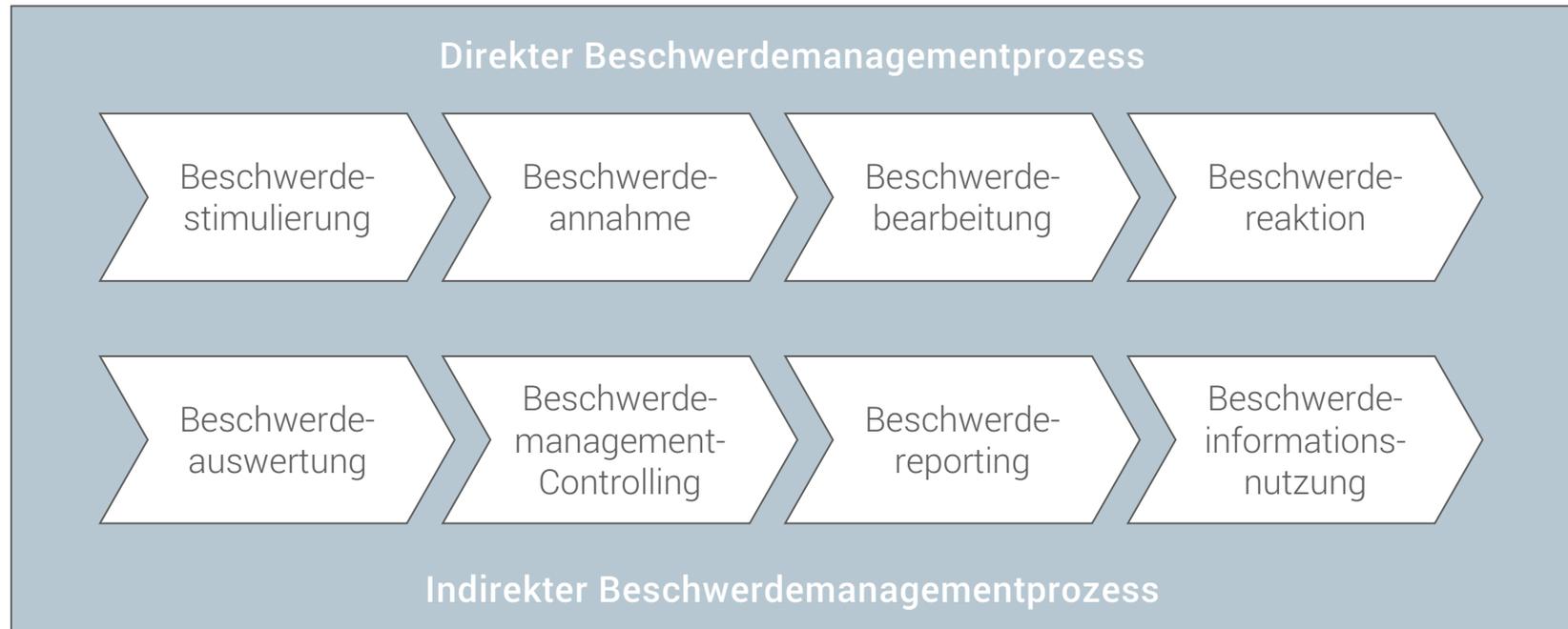
Organisatorische Aspekte

- Dezentrale Beschwerdeabwicklung
-> Mitarbeiter auf der Baustelle oftmals erster Ansprechpartner
- Keine Institutionalisierung von Prozessen
-> freie und situationsabhängige Handhabung auf der Baustelle
- Prinzip Complaint Ownership
-> Übertragung von Verantwortungs- und Entscheidungsfragen auf die Mitarbeiter



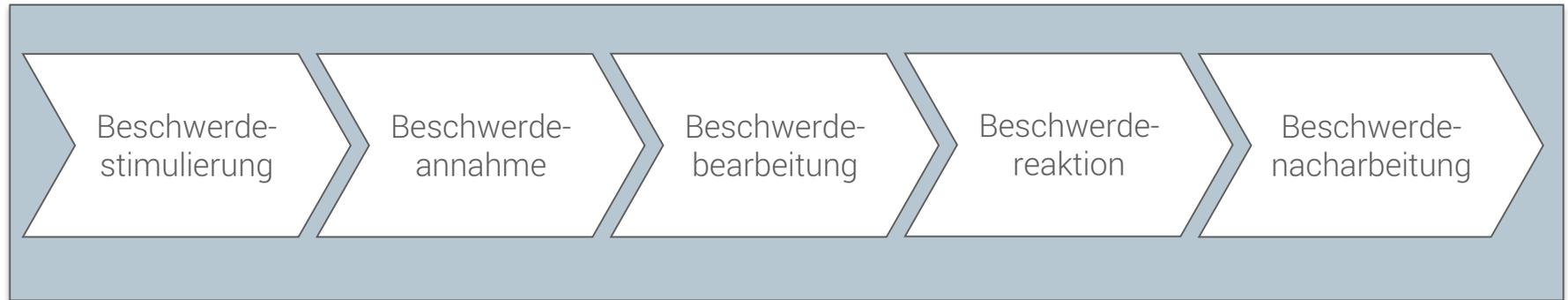
Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Beschwerdemanagementprozess





Beschwerdemanagementprozess





Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Beschwerdestimulierung

- Klassische Beschwerdekanäle: mündlich, schriftlich, telefonisch, E-Mail
- i.d.R. existiert kein explizit ausgewiesener Kanal (Beschwerdemaximierung)
-> z.B. Beschwerdeformular, Online-Beschwerde, Visitenkarte
- Social-Media (Kapazitäten vorhanden?)
- Aktive Kommunikation der Beschwerdekanäle

Beispiel Beschwerdeformular

Sie sind nicht zufrieden mit uns?

Beschwerdeformular

Garten- und Landschaftsbau
Max Mustermann GmbH
-Meisterbetrieb-

Ihre Kontaktdaten:

Datum:

Name, Vorname:

ggf. Auftrags-Nr.:

Anschrift:

E-Mail/Telefon:

Details zur Beschwerde:

Wann und wo ist der Beschwerdegrund aufgetreten?

Haben Sie bereits einen Mitarbeiter kontaktiert? Und falls ja, welchen?

Welcher Sachverhalt liegt der Beschwerde zugrunde?

Ihre Vorstellung der Beschwerdelösung?

Wie möchten Sie von uns kontaktiert werden?



Beispiel Visitenkarte (Rückseite)

Ihre Zufriedenheit steht bei uns
an erster Stelle!

Daher sind wir erst
zufrieden wenn Sie
es sind...



[www.mustermann.de/
Beschwerdeformular](http://www.mustermann.de/Beschwerdeformular)

Sollte dies einmal nicht der Fall
sein, teilen Sie es uns bitte mit!



Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Beschwerdeannahme

- Erfassung relevanter Informationen durch konsequente Selbstaufschreibung
- Vermeidung von Informationsverzerrung
- Beschwerdeerfassungsformular (Vorarbeiter/Büro)
-> bietet Orientierungsrahmen
- Softwarelösung zur Erfassung und Verwaltung von Beschwerden

Beispiel Beschwerdeerfassungs- formular

Beschwerdeerfassungsformular

Kontaktdaten des Beschwerdeführers:

Name, Vorname: _____

Anschrift: _____

E-Mail/Telefon: _____

ggf. Bauvorhaben: _____

ggf. Auftrags-Nr.: _____

Details zur Beschwerde:

Priorität: sehr hoch hoch mittel niedrig

Art der Leistung: Neubau Pflege Winterdienst sonstiges

Art der Beschwerde: Erstbeschwerde Folgebeschwerde

Beschwerdeweg: persönlich telefonisch

Zeitpunkt und Ort der Beschwerdeauslösung:

Sachverhalt der Beschwerde:

Kundenvorstellungen bzgl. der Beschwerdelösung:

Eigene Einschätzung des Beschwerdehintergrundes:

Gewünschter Kontaktweg: _____ ggf. Terminzusage (bzgl. Beschwerdebearbeitung): _____

Beschwerde entgegengenommen durch: _____, am _____



Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Beschwerdebearbeitung

- Terminplanung und Zeitvorgabe
- Eingangs- und Zwischenbescheide
- Erkennen von gegenstandslosen Beschwerden?
-> Rechtfertigung für Preisnachlass
- Keine pauschalisierende Lösung
-> Selbstreflexion und Menschenkenntnis



Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Beschwerdereaktion

- Keine standardisierte Richtlinie für Reaktionsmaßnahmen
-> Individualität der einzelnen Beschwerdegründe und –umstände
- Kundenspezifisches Abschlussgespräch
-> keine vorgefertigten Textbausteine
- Keine pauschale Ablehnung mutmaßlich gegenstandsloser Beschwerden
- Abwägung: Aufwand der Kulanzleistung – Bedeutung des Kunden für das Unternehmen



Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Beschwerdenacharbeitung

- Grundlage für Beschwerdenacharbeitung bildet die Datenerfassung
-> Idealerweise Softwarelösung
- Erörterung der Beschwerdeursachen (z.B. Ursachen-Wirkungs-Analyse)
- Vorsätze generieren und regelmäßige Mitarbeitergespräche durchführen (Proaktiv)
- Erfassung der Beschwerdezufriedenheit
-> Bspw. Online-Umfrage zum Jahresende
- Laufende Kosten-Nutzen-Analyse nicht erforderlich
-> Jährliche Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sinnvoll, aber schwierig



Beschwerdemanagement in kleinen Betrieben

Beispiel Ursache-Wirkungs-Analyse

