

Beschwerdemanagement

Osnabrücker Baubetriebstage 2020

07./08. Februar 2020

Joseph Mennigmann

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

Anschrift des Verfassers:
Joseph Mennigmann
Mennigmann Garten-und Landschaftsbau GmbH
Romberger Str. 27, 59077 Hamm
Tel: +49 (0)2389 98170, Mail: info@mennigmann.de

„Kommunikation ist Alles“

Josef Mennigmann

Garten- und Landschaftsbau Mennigmann GmbH

Mennigmann Garten- und Landschaftsbau GmbH

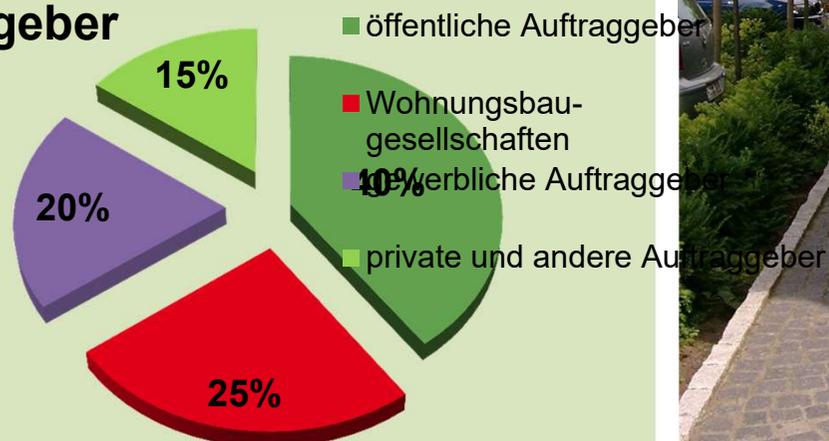
Geschäftsführer:

Josef und Sebastian Mennigmann

Firmengründung:

1963, Hamm

Auftraggeber



50% Grün- und Pflegearbeiten und 50% klassischer GaLaBau



- Garten- und Landschaftsbau
- Privatgarten
- Begrünung
- Spielplatzbau



- Freiflächenpflege und
-reinigung
- Gartenpflege
- Baumpflege
- Winterdienst

Das Team Mennigmann

Geschäftsleitung

Büro

16 Mitarbeiter

- Bauleitung
- Kalkulation
- Abrechnung und Verwaltung
- Auszubildende zur Kauffrau für Bürokommunikation



Gewerbliche Angestellte

94 Mitarbeiter*

- Vorarbeiter
- Facharbeiter
- Helfer

*inkl. angeschlossener
Baumschule und ecoverde



Auszubildende

9 Mitarbeiter



Die Auslöser für Beschwerden können vielfältig sein

Kleinstbeschwerden

- Gras- / Heckenschnitt
- Auto oder Fensterscheiben an Häusern verdreckt
- Lärmstörung
- Kleinstschäden an Fahrzeugen oder Gebäuden

Ausführungsmängel

- Echte Baumängel
- Terminverzögerung

Kundebeziehungs- probleme

- Mangelnde Sympathie zwischen Bauleiter und Auftraggeber oder anderen Baubeteiligten



Störung des Betriebsablaufs

Jede Beschwerde sollte kommunikativ gelöst werden – **Kleinstbeschwerden**

Auch Beschwerden, die aus Unternehmenssicht Kleinstbeschwerden sind, sollten ernst genommen werden:



Dabei wichtig:

- **schnelle** Reaktion und Lösungsfindung mit dem Kunden
- Ggf. **Korrekturen an Auslöser der Beschwerde** vornehmen (z.B. Lärmbelästigung anpassen)

Jede Beschwerde sollte kommunikativ gelöst werden – **Ausführungsmängel**

Direkte, **persönliche Kommunikation** vor Ort
durch Bauleiter (alternativ telefonisch)

Erst anschließend folgt der schriftliche Weg

Einigung
zwischen Bauleiter und Kunde



Keine Einigung
zwischen Bauleiter und Kunde

Weiterleitung an den Vorgesetzten als neuen
Gesprächspartner

Interesse an partnerschaftlicher Lösung
verdeutlichen

Einigung



Keine Einigung

Juristische
Auseinandersetzung

Jede Beschwerde sollte kommunikativ gelöst werden – **Kundebeziehungsprobleme**



oder



Eine Beschwerde kann auch in der Beziehung zwischen Kunde und Ansprechpartner in der Fima begründet sein. Dann gilt es,

- dies schnell als das „eigentliche Problem“ zu identifizieren.
- sensibel mit dem Thema umzugehen.
- zu versuchen, die Beziehung aktiv zu verbessern.
- als letzte Instanz den Ansprechpartner auszutauschen.

Unsere Kommunikatoren aus dem Team Mennigmann



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie Fragen?