

# **Beschwerde**



# **Management**

Version 3.01

15.09.2016

© by INLINE Consulting GmbH & Co KG

ZU IHREM NUTZEN

[www.inline.at](http://www.inline.at)



**INLINE**  
CONSULTING

## **Beschwerdemanagement ...**

... bei 95% aller Beschwerden wird den Kunden das Gefühl vermittelt, dass er Unrecht hat!

## **Unzufriedener Kunde ...**

... beschwert sich kaum. Dies ergab eine Studie des Technical Assistance Research Programms. Mit dieser Studie wurde festgestellt, dass sich von 27 unzufriedenen Kunden nur ein einziger beschwert. Die anderen behalten ihren Ärger für sich.

Bei der Ursachenforschung wurde festgestellt, dass sie von vornherein nicht erwarten, dass ihre Beschwerde positiv behandelt wird.

Weiters ergab die Studie, dass Unternehmen 91% der Kunden, die sich doch beschweren, als Kunden verlieren.

Wenn man jetzt noch berücksichtigt, dass ein unzufriedener Kunde seine Unzufriedenheit an 10-15 Personen durch Mundpropaganda weitergibt, so können Sie sich sicher den Schaden für das Unternehmen vorstellen, der sich daraus ergeben kann.

Weiters ergab die Studie, dass 82-95% der Kunden, die sich beschwert haben, als Kunden gehalten werden. Voraussetzung dafür ist ein professionelles Beschwerdemanagement.

## **Schritt 1**

Beschwert sich ein Kunde (zu Recht oder zu Unrecht), will und soll er Dampf ablassen. Bleiben Sie freundlich und gehen Sie nicht in Abwehrstellung. Lassen Sie ihn ausreden. Wenn der Kunde seine Beschwerde vollständig vorgetragen hat, gehen Sie zu Schritt 2 über.

## **Schritt 2**

Geben Sie den Kunden Recht. Sagen Sie, dass Sie an seiner Stelle wahrscheinlich ebenso reagieren würden. Bestätigen Sie, dass seine Beschwerde OK ist und Sie ihn verstehen.

## **Schritt 3**

Beginnen Sie den Kunden gezielte Fragen zu stellen. Dadurch merkt er, dass er ernst genommen wird.

## **Schritt 4**

Im 4. Schritt bitten Sie den Kunden um seinen Rat. Fragen Sie ihn, wie seiner Meinung nach der Grund seines Ärgernisses behoben werden kann.

## **Schritt 5**

Bei richtigem Einsatz der Schritte 1 bis 4 ist der Kunde bereits zufrieden, denn seine Beschwerde hat den erwünschten Erfolg erzielt. Nun bedanken Sie sich für seine Beschwerde. Erklären Sie ihm, dass er damit geholfen hat, dem Beschwerdegrund beheben zu können.

## **Und nun kommt der Joker:**

Überreichen Sie dem Kunden als Zeichen der Dankbarkeit ein kleines Geschenk in Form eines Getränkes oder Gutscheins. Damit haben Sie einen treuen Kunden, der Sie und Ihr Unternehmen gerne weiter empfiehlt.

Viel Erfolg bei der Umsetzung.