

„Symposium Marketing & Praxis“

Aktives Beschwerde-Management

Auch in bestens geführten Unternehmen kann es vorkommen, dass Kunden mit der ihnen gebotenen Leistung nicht zufrieden sind. Viele Studien und die Lebenserfahrung zeigen jedoch: Solche „Problemkunden“ sind **nach** gelungenem Beschwerde-Management sogar noch zufriedener und loyaler als jene, die ihre Erwartung von vornherein erfüllt sahen. Doch dazu kommt es häufig nicht, weil viele unzufriedene Kunden sich nicht beschweren und so dem Unternehmen

Der Weg zum zufriedenen Kunden

Beziehungsebene

Setzen Sie sich erst einmal. Was haben Sie denn auf dem Herzen?

Ich kann verstehen, dass Sie ärgerlich sind.

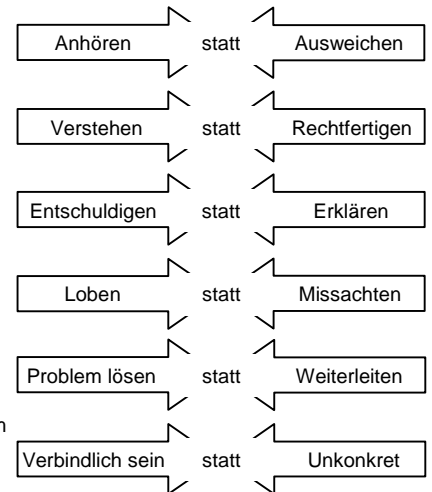
Es tut mir leid, dass Sie wegen uns Unannehmlichkeiten hatten.

Ich danke Ihnen, dass Sie uns auf dieses Problem aufmerksam gemacht haben.

Ich kümmere mich umgehend darum.

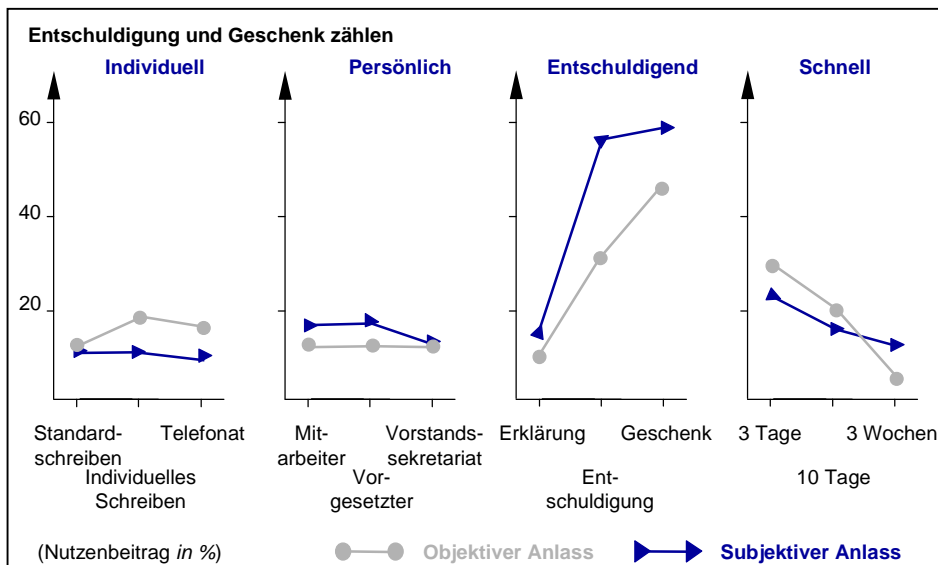
Geben Sie mir bitte Ihre Anschrift. Sobald das Problem gelöst ist, rufe ich oder Frau Schulze von der zuständigen Abteilung an. Mich können Sie jederzeit unter der Telefonnummer ... erreichen.

Sachebene



die Chance nehmen, den entstandenen (Image-)Schaden zu beheben. Viele müssen deshalb regelrecht zu einer Beschwerde motiviert werden. Was ist dabei zu beachten? Und wie soll man mit Beschwerdeführern umgehen, damit diese sich als angemessen und fair behandelt fühlen?

Aus unseren Studien geht vor allem hervor, welche bedeutsame Rolle dem Verhalten des Mitarbeiters zukommt, der mit der Beschwerde konfrontiert wird. Er sollte sensibel genug sein, um unzufriedene Kunden zu erkennen sowie in der Lage sein, auf sie zuzugehen. So gibt er ihnen das Gefühl, dass ihre Bedürfnisse ernst genommen werden. Indem der Mitarbeiter jeder Art von Beschwerde offen gegenüber steht, sie als solche wahrnimmt und sich bei dem Kunden für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigt (= Beziehungsebene), reagiert er zunächst richtig auf die Beschwerde.



Folgen muss dann jedoch eine verbindliche Zusage, wie er das Problem lösen will (= Sachebene). Unternehmen, die aktives Beschwerde-Management betreiben, sollten beachten, dass Kunden auf eine schnelle, persönliche und individuelle Entschuldigung besonderen Wert legen. Ein kleines Geschenk als Dank für den Hinweis erhöht neben einer Entschuldigung zusätzlich die Zufriedenheit der Beschwerdeführer.