



„Beschwerden“ – Eine Chance zur Kundenbindung



Beschwerden – Eine Chance zur Kundenbindung

Die erfolgreiche Erledigung von Beschwerden, also das Beschwerdemanagement, ist ein wesentlicher Bestandteil einer funktionierenden Kundenorientierung. Ein Kunde, der sich beschwert, ist unzufrieden mit dem Unternehmen. Das Unternehmen muss von der Unzufriedenheit erfahren. Denn: Nur vier Prozent der unzufriedenen Kunden beschweren sich, 96 Prozent wandern direkt zur Konkurrenz ab. Es gilt den Kunden zu behalten, in dem für ihn zunächst eine zufriedene Beschwerdeabwicklung vorgenommen wird.

Eine generelle Voraussetzung für ein funktionierendes Beschwerdemanagement ist eine systematische Vorgehensweise in einem ganzheitlichen Prozess.

Der Prozess des Beschwerdemanagements erfordert

- ▶ Schnelligkeit
- ▶ Flexibilität
- ▶ Transparenz

in der Durchführung und dies führt wiederum zu einer

- ◆ Reduzierung der Beanstandungs- und Fehlerkosten
- ◆ Erhöhung der Produktivität und des wirtschaftlichen Erfolges sowie einer gesteigerten Kundenloyalität.

Vorgehensweise: Erfolgreiches Beschwerdemanagement ist planbar





HMC Market Consulting
Strategie- & Managementberatung
Dr.-W.-Albach-Strasse 28

D-64720 Michelstadt

Telephone: +49 (0) 6131-37.16.60

Fax: +49 (0) 6131-37.16.60

Mobile: +49 (0) 171-450.74.93

E-Mail: info@market-consulting.eu

Internet: www.market-consulting.eu

Contact for this presentation :

Hans Herrmann