

LISTICLE

Mit diesen Tipps klappt das Beschwerdemanagement

München, 1. Juni 2023 – Unzufriedene Kunden kann sich kein Unternehmen leisten. Dennoch funktioniert das Beschwerdemanagement vielerorts nur bedingt. Vor allem fünf Gründe sorgen dafür, dass Kritik nicht ankommt, weiß IT-Dienstleister Consol.

Reklamationen, Reparaturen oder Stornierungen müssen Unternehmen schon allein aus rechtlichen Gründen Beachtung schenken. Doch nicht aus jeder kundenseitigen Unzufriedenheit ergibt sich ein Rechtsanspruch: Es kommt auch zu Beschwerden, wenn Services fehlen oder es an Kommunikation mangelt. Diese Kritik stößt viel zu oft auf taube Ohren – jedoch selten aus Ignoranz. Welche fünf Hindernisse erfolgreichem Beschwerdemanagement tatsächlich entgegenstehen und wie Unternehmen sie überwinden, erklärt IT-Dienstleister Consol.

Mangelhafte Beschwerdekultur

Der Sinn des Beschwerdemanagements ist, Ursachen für Kritik herauszufinden und unzufriedene Kunden wieder zu begeistern. Fehlt den Mitarbeitern dieses Bewusstsein, wird das Beschwerdemanagement zu einer reinen Fleißaufgabe. Unternehmen sollten daher eine konstruktive Beschwerdekultur etablieren und die Belegschaft mit den Zielen des Beschwerdemanagements vertraut machen. Regelmäßige Analysen der Prozesse helfen bei dieser Aufgabe, denn die gemeinsame Besprechung der Ergebnisse halten das Thema lebendig. In diesem Zusammenhang spielen Prozessmanagement-Plattformen, in denen Unternehmen ihre Geschäftsabläufe digitalisiert abbilden, eine wichtige Rolle: sie erleichtern die Prozessanalyse und decken Ineffizienzen auf.

Falsche KPIs

Viele Unternehmen schreiben sich das Ziel auf die Fahne, eine möglichst niedrige Beschwerdequote zu erreichen. Es ist allerdings ein weit verbreiteter Irrglaube, dass eine niedrige Beschwerdequote gleichbedeutend mit einer hohen Kundenzufriedenheit ist. Eine geringe Anzahl erfasster Beschwerden kann zum Beispiel auch ein Zeichen kundenseitiger Resignation sein, die in zweiter Instanz zur Abwanderung führt. Unternehmen sollten ihre

Erfassungsquote also ganz im Gegenteil eher steigern und ihre Kunden dazu animieren, sich zu beschweren. Nur so haben sie die Chance, Beschwerdeführer wieder für sich zu gewinnen und weiter zu binden.

Organisatorische und kommunikative Lücken

Kommunikation ist der Königsweg – das gilt auch beim Beschwerdemanagement. In vielen Unternehmen gibt es daher dezidierte Teams, die Beschwerden zentral erfassen. Dennoch kommt es vor, dass Kunden ihre Kritik direkt an Fachabteilungen richten. Die fühlen sich im schlimmsten Fall dafür nicht zuständig oder leiten sie aus Zeitmangel nicht weiter – und schon verhallt die Beschwerde ungehört. Unternehmen sollten die abteilungsübergreifende Kommunikation daher fördern und dafür sorgen, dass das Beschwerdemanagement-Team auch konsequent Verbesserungen anstoßen kann – und es nicht den Fachabteilungen überlassen. Das gelingt umso leichter, wenn das Team der Geschäftsleitung zugeordnet ist.

Mangelnde Beschwerdemöglichkeiten

Statistisch kommunizieren nur etwa fünf Prozent aller Kunden ihre Unzufriedenheit. Unternehmen sollten es ihnen daher möglichst einfach machen, Kritik anzubringen und Verbesserungspotenzial aufzuzeigen. Praktisch bedeutet das, möglichst viele Kanäle dafür bereitzustellen: Kontaktformulare mit voreinstellbaren Themengebieten, Chat-Apps auf der Firmen-Homepage und KI-basierte Chatbots, die Kunden automatisiert bei Fragen helfen sowie Beschwerden entgegennehmen, sind mittlerweile Standard – fehlen aber in vielen Unternehmen. Ebenso mangelt es vielerorts an kundigen Mitarbeitern, die via Telefon oder E-Mail zu erreichen sind, und sich um die Problembehandlung direkt kümmern. Prozessmanagement-Plattformen führen die Beschwerden aus allen Kanälen zusammen und stellen den zuständigen Mitarbeitern zentralisiert alle relevanten Informationen zur Verfügung.

Unzureichende Beschwerdekompetenz

Beschweren sich Kunden, sind sie zuweilen emotional geladen. Nicht selten haben sie auch spezifische Probleme, die die zuständigen Mitarbeiter vielleicht nicht auf Anhieb lösen können. Fühlen sich Kunden bei ihrer Beschwerde unverstanden oder macht der Ansprechpartner einen desinteressierten Eindruck, können schnell Shitstorms auf Social-Media-Plattformen folgen oder auch schlechte Bewertungen auf Online-Marktplätzen. Um diesen nachhaltigen Schaden abzuwenden und auch schwierigen Kunden zu helfen, müssen Unternehmen

alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt für diese Aufgabe ausbilden. Dazu gehören unter anderem Deeskalations- und Kommunikationstrainings.

„Zahlreiche Analysen zur Kundenzufriedenheit und -bindung haben gezeigt, dass Unternehmen auch ehemalige Beschwerdeführer wieder an sich binden können“, erklärt Kai Hinke, Leiter Consol CM bei Consol. „Die Voraussetzung dafür ist ein effizientes Beschwerdemanagement, das Prozessmanagement-Plattformen in der Praxis unterstützen: Sie erfassen Beschwerden und stellen den zuständigen Mitarbeitern alle nötigen Informationen zentral zur Verfügung. Zudem offenbaren sie Schwächen in den Prozessen des Beschwerdemanagements und Optimierungsmöglichkeiten.“

Weitere Informationen unter: <https://cm.consol.de/software/reklamationsmanagement/>

**Dieses Listicle und Bildmaterial sind im
Internet abrufbar unter www.pr-com.de/consol**

Über Consol

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH mit Hauptsitz in München begleitet seit mehr als 35 Jahren lokale und internationale Unternehmen mit passgenauen IT-Lösungen durch den gesamten Software-Lifecycle. High-End-IT-Beratung, agile Software-Entwicklung sowie Betrieb und Support sind die Eckpfeiler des Portfolios, das Consol unter Anwendung von modernsten Technologien ständig erweitert. Dazu zählen Open Source-Projekte wie Quarkus, OpenShift oder Tekton. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt auch die Software Consol CM, eine Plattform zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Bei der Umsetzung der Digitalisierungsstrategien seiner Kunden macht Consol IT-Umgebungen und Geschäftsprozesse fit für die Herausforderungen von morgen. Mit den Leitmotiven Exzellenz und höchste Qualität folgt Consol dem Ziel, Businesses weiter voranzubringen. Dabei fokussiert Consol Bereiche wie Cloud-native, Container, Microservice-Architekturen oder IT Automation.

Consol ist Red Hat Premier Partner und NGINX Preferred Partner. Strategische Partnerschaften bestehen außerdem zu AWS und Microsoft Azure. Zu den Kunden zählen Großunternehmen wie Haribo, Daimler oder Vodafone. Aktuell beschäftigt Consol rund 260 Mitarbeiter an seinen Standorten München, Düsseldorf, Wien, Krakau sowie San Francisco.

Weitere Informationen unter <https://www.consol.de>, <https://cm.consol.de> und <https://blog.consol.de> sowie auf Twitter unter https://twitter.com/consol_de.

Pressekontakt

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH
Isabel Baum
St.-Cajetan-Straße 43
D-81669 München
Fon: +49-89-45841-101

E-Mail: Isabel.Baum@consol.de

Web: <https://www.consol.de> und <https://cm.consol.de>

PR-COM GmbH

Nicole Oehl

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Fon: +49-89-59997-758

Fax: +49-89-59997-999

E-Mail: nicole.oehl@pr-com.de

Web: www.pr-com.de