



Rosa Wladar
Kramerweg 6
83355 Grabenstätt
Fon 0049 (0)8661/1300
mail@wladar-rosa.de
www.wladar-rosa.de

Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement befasst sich mit dem geplanten Umgang mit Kundenbeschwerden.

Die Beschwerdeäußerung steht im Zentrum.

Es geht darum, die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder herzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren.

Vorrangige Ziele eines Beschwerdemanagements sind

- **die Steigerung der Servicequalität, indem Anliegen des Kunden zügig gelöst werden,**
- **die Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit, während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden,**
- **die Nutzung der Beschwerdeinformationen, indem die die Beschwerden als Verbesserungsvorschläge verstanden werden können.**

Erkenntnisse zeigen, dass erfolgreich gelöste Beschwerden eine stark emotionale Wirkung haben und das Verbundenheitsgefühl des Kunden langfristig positiv beeinflussen.

Zu den erwiesenen positiven Auswirkungen hoher Zufriedenheit gehören die Bereitschaft zu Wiederkauf, die Entscheidung für weitere Produkte des Anbieters sowie positive Erwähnung und Empfehlung des Unternehmens im Bekanntenkreis.

aus Wikipedia

Rosa Wladar Supervision Coaching Psychotherapie(HPG) Fortbildung
