

CHECKLISTE: Beschwerdemanagement - so sichern Sie Ihrem Unternehmen langfristig zufriedene Kunden

- Wissen Sie, ob Ihre Kunden mit Ihren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind?
- Wissen Ihre Kunden, an wen sie sich mit ihren Beschwerden wenden können?
- Ermutigen Sie Ihre Kunden darüber hinaus aktiv zur Äußerung von Beschwerden und Anregungen (z.B. durch Plakate, in Prospekten)?
- Ist Ihnen das Ausmaß der Reklamationen und Beschwerden in Ihrem Unternehmen bekannt?
- Kennen Sie die Kosten, die in Ihrem Unternehmen durch Reklamationen und Beschwerden entstehen?
- Hat die einwandfreie, zügige und freundliche Abwicklung von Beschwerden in Ihrem Unternehmen einen hohen Stellenwert?
- Reagieren Sie sofort (innerhalb von maximal 24 Stunden) auf schriftliche Kundenbeschwerden?
- Sind die Zuständigkeiten und die organisatorische Abwicklung bei Beschwerden in Ihrem Unternehmen klar geregelt?
- Wird über jede Beschwerde ein internes Protokoll angefertigt?
- Werden diese Beschwerdeprotokolle regelmäßig ausgewertet?
- Werden die so erkannten Schwachstellen und Mängel schnell beseitigt, Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich verbessert?
- Sprechen Sie regelmäßig mit Ihren Mitarbeitern über die erkannten Schwachstellen und Mängel?
- Sprechen Sie regelmäßig mit Ihren Lieferanten über Schwachstellen, die in deren Lieferprogramm erkannt worden sind?
- Kümmern Sie sich persönlich um die Probleme Ihrer Kunden?
- Überprüfen Sie persönlich, wie und wann Beschwerden erledigt werden?