

BESCHWERDEMANAGEMENT

Wissens-Preisrätsel im August

Stellen Sie Ihr fachliches Know-how auf den Prüfstand! Für Ihren Selbst-Check präsentieren wir Ihnen monatlich neue Schlüsselfragen aus der Berufspraxis des Qualitätsmanagements – in dieser Ausgabe wieder als Preisrätsel, bei dem Sie eine attraktive Buchprämie gewinnen können.

Obwohl viele Unternehmen intensiv an einer Verbesserung der Kundenzufriedenheit arbeiten, wird es immer enttäuschte Kunden und Beschwerden geben. Sie sind eine gute Chance, um ein professionelles Beschwerdemanagement auf- und auszubauen! Denn Kunden – dies belegen Studien – erwarten heute einen kompetenten Umgang mit Reklamationen. Richtig verstanden sind diese relevante Hinweise zu konkreten Defiziten im Unternehmen, die gezielt abgebaut werden können. Beschwerdemanagement wird so zu einem wichtigen Kriterium für Vertriebs-Exzellenz.

Wie sicher sind Sie im Umgang mit Beschwerden Ihrer Kunden?

1. Welches sind die vier wesentlichen Ziele des Beschwerdemanagements?

- A** Hohe Zufriedenheit der Kunden erreichen,
- B** Kunden an das Unternehmen binden,
- C** Beschwerdebearbeitung effizient umsetzen,
- D** sicherstellen, dass Kernprozesse einwandfrei laufen,
- E** Impulse für interne Verbesserungsprozesse gewinnen.

2. In welchen zwei der folgenden Kapitel der DIN EN ISO 9001:2008 geht es ausdrücklich darum, Kunden zufriedenzustellen?

- A** 4.2.3
- B** 5.2
- C** 7.5.5
- D** 8.2.1

3. Welche Einstellung zum Beschwerdemanagement führt nicht zum Erfolg?

- A** Kritik und Rückmeldung sind ausdrücklich erwünscht,
- B** „im Recht sein“ ist wichtiger als Verständigung,
- C** Akzeptanz von eigenen Fehlern,
- D** Kritik als Chance sehen.

4. Welche Reaktionsmöglichkeit eines Kunden stellt die größte Gefahr für ein Unternehmen dar?

- A** Resignation,
- B** negative Mundpropaganda,
- C** Wechsel zu einem anderen Anbieter.

5. Welche drei Aufgaben sollte die Beschwerdeannahme sinnvollerweise erfüllen?

- A** Kommunikative und inhaltliche Reaktion des Mitarbeiters auf das Anliegen des Kunden,
- B** Darstellung der Rechtsposition des Unternehmens,
- C** Erfassung relevanter Beschwerdeinformationen,
- D** Anstoßen des internen Bearbeitungsprozesses.

Senden Sie Ihren Lösungsvorschlag bis zum 2. September 2009 an: qz@hanser.de

Die Lösung folgt im September-Heft!

► PREISRÄTSEL

Vermeiden Sie Entscheidungsfallen!

Wie gewinnen Sie Klarheit darüber, was Sie wirklich wollen? Wie entwickeln Sie überzeugende Alternativen? Wie setzen Sie Entscheidungen mit größtmöglicher Unterstützung um? Die Entscheider-Bibel hilft, Entscheidungen auf eine solide Grundlage zu stellen und etwa Fehlinvestitionen oder falsche strategische Weichenstellungen zu vermeiden. Eine Fülle von Informationen, Checklisten zu allen wichtigen Themen und ein Selbsttest machen das Werk zu einem wertvollen Praxisbegleiter. Gewinnen Sie eins von fünf Exemplaren!



Die Lösung unseres Preisrätsels vom August

► Wie sicher sind Sie im Umgang mit Beschwerden Ihrer Kunden?

Die Lösung unseres Preisrätsels lautet: **ABCE BD B B ACD**

Aufgabe 1

Die vier wesentlichen Ziele des Beschwerdemanagements bestehen darin,

- A** hohe Zufriedenheit der Kunden zu erreichen,
- B** Kunden an das Unternehmen zu binden,
- C** die Beschwerdebearbeitung effizient umzusetzen und
- E** Impulse für interne Verbesserungsprozesse zu gewinnen.

Aufgabe 2

In folgenden Kapiteln der DIN EN ISO 9001:2008 geht es ausdrücklich darum, Kunden zufriedenzustellen:

- B** Kapitel 5.2 und
- D** Kapitel 8.2.1.

Aufgabe 3

Nicht zum Erfolg beim Beschwerdemanagement führt die Einstellung ...

- B** ... „im Recht zu sein“ sei wichtiger als Verständigung.

Aufgabe 4

Die größte Gefahr für ein Unternehmen ist die folgende Reaktion eines Kunden:

- B** negative Mundpropaganda.

Aufgabe 5

Folgende Aufgaben sollte die Beschwerdeannahme sinnvollerweise erfüllen:

- A** kommunikative und inhaltliche Reaktion des Mitarbeiters auf das Anliegen des Kunden,
- C** Erfassung relevanter Beschwerdeinformationen und
- D** Anstoßen des internen Bearbeitungsprozesses.

Glückwunsch!

Bei den Teilnehmern unseres Preisrätsels bedanken wir uns fürs Miträtseln. Den Gewinnern unseres Buchgeschenks gratulieren wir herzlich. Alle anderen Leser verträsten wir auf die nächste Gewinnchance im Oktober!

Kontakt (August-Preisrätsel)

Heike Regener
DGQ Service GmbH
T 069 95424-114
hre@dgq.de

www.qm-infocenter.de

Preisrätsel und Lösung stehen online unter der Dokumentennummer: **QZ810033**. Sämtliche bisher erschienenen Ausgaben des Wissens-Checks finden Sie unter: www.qm-infocenter.de/wissenscheck

