

BESCHWERDEMANAGEMENT

Preisrätsel im November



Stellen Sie Ihr fachliches Know-how auf den Prüfstand, und gewinnen Sie eine wertvolle Prämie! Für Ihren Selbst-Check und als Preisrätsel präsentieren wir Ihnen monatlich neue Schlüsselfragen aus der Berufspraxis des Qualitätsmanagements – diesmal gemeinsam mit den Experten der DGQ.

Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität sind für die meisten Unternehmen ausgewiesene Ziele. Gerade ein erfolgreich und strukturiert eingeführtes Beschwerdemanagement hat das Potenzial, Kunden zu begeistern. Gleichzeitig stecken im Umgang mit Beschwerden Chancen und Möglichkeiten, die Kundenbindung zu steigern.

Wie gut kennen Sie sich im Beschwerdemanagement aus?

1. Welche Norm befasst sich speziell mit dem Thema Beschwerdemanagement?

- A ISO 26000,
- B ISO 10002,
- C ISO 4217.

2. Was gehört laut einschlägiger Norm zu den grundlegenden Richtlinien eines Beschwerdemanagementsystems?

- A Schnelligkeit,
- B Reaktionsbereitschaft,
- C Vertraulichkeit,

- D kundenorientierte Einstellung,
- E Offenheit,
- F Freundlichkeit.

3. Was kann die Bearbeitung von Reklamationen in einem Prozess, wie er in den Norm beschrieben wird, leisten?

- A Verbesserung von Produkten und des Ansehens einer Organisation,
- B Verbesserung der Mitarbeiterleistung und Mitarbeiterbindung,
- C Erhöhung von Kundenzufriedenheit sowie Förderung von Kundentreue und Kundenanerkennung,
- D Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit im nationalen und internationalen Rahmen,
- E Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeber.

4. In der zuständigen Norm werden Prozessschritte zur Reklamationsbearbeitung beschrieben. Bringen Sie diese in die richtige Reihenfolge!

- A Anfangsbewertung der Reklamation,
- B Bekanntmachung der Entscheidung,
- C Entgegennahme der Reklamation,
- D Rückverfolgung der Reklamation,
- E Stellungnahme zu Reklamationen.

Ihren Lösungsvorschlag schicken Sie uns bitte bis zum **02.12.2012** per E-Mail an: qz@hanser.de. Oder nehmen Sie online an unserem Preisrätsel teil: www.qz-online.de/preisraetsel.

► PREISRÄTSEL

Machtspiele im Beruf

Macht ist ein Reizthema. Ob wir selbst Macht ausüben oder der Macht anderer ausgeliefert sind – überall spüren wir ihre Wirkung, im Berufsleben und darüber hinaus. Macht ist ungerecht; wer Macht hat und sie ausübt, kann anderen helfen oder sie zur Verzweiflung treiben: Er gewährt Belohnungen und Ressourcen – oder er verweigert Budgets und verhindert Beförderungen. Wer Macht und ihre Strukturen ignoriert, ist entweder ein Heiliger oder bodenlos naiv. Allen anderen bietet dieses Buch einen Überblick über klassische Situationen, vorwiegend im Geschäftsleben, enthüllt die Spielregeln der Macht und zeigt Wege auf, mit fremder und mit eigener Macht umzugehen. Verstehen Sie Machtsituationen besser, und positionieren Sie sich selbst darin erfolgreich!

Gewinnen Sie eins von zehn Exemplaren!



Die Lösung der November-Aufgabe:

► Wie gut kennen Sie sich im Beschwerdemanagement aus?

Die Lösung unseres Preisrätsels lautet: **B BCD ACD CDAEB**

Aufgabe 1

Speziell mit dem Thema Beschwerdemanagement befasst sich folgende Norm:

B ISO 10002

Aufgabe 2

Zu den grundlegenden Richtlinien eines Beschwerdemanagementsystems gehören laut der Beschwerdemanagement-Norm ISO 10002:

- B** Reaktionsbereitschaft,
- C** Vertraulichkeit,
- D** kundenorientierte Einstellung.

Aufgabe 3

Die Bearbeitung von Reklamationen in einem Prozess, wie er in der ISO 10002 beschrieben wird, kann Folgendes leisten:

- A** Verbesserung von Produkten und des Ansehens einer Organisation,
- C** Erhöhung von Kundenzufriedenheit sowie Förderung von Kundentreue und Kundenanerkennung,
- D** Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit im nationalen und internationalen Rahmen.

Aufgabe 4

Die richtige Reihenfolge der in der ISO 10002 beschriebenen Prozessschritte zur Reklamationenbearbeitung (hier ergänzt durch die im Rätsel nicht genannten) lautet:

- Kommunikation,
- C** Entgegennahme der Reklamation,
- D** Rückverfolgung der Reklamation,
 - Reklamationsbestätigung,
- A** Anfangsbewertung der Reklamation,
 - Reklamationsermittlung,
- E** Stellungnahme zu Reklamationen,
- B** Bekanntmachung der Entscheidung,
 - Abschluss der Reklamation.

Glückwunsch!

Allen Teilnehmern unseres Preisrätsels

danken wir fürs Mitmachen, und den Gewinnern unserer Buchprämie gratulieren wir herzlich. Alle anderen Rätselfreunde verträsten wir auf die neue Aufgabe (siehe linke Seite)!

Autorin des November-Rätsels

Agathe Brecht, geb. 1973, ist Wissensmanagerin in der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ), Frankfurt am Main.

Kontakt

Agathe Brecht
T 069 95424-254
ab@dgq.de

www.qz-online.de

Wissens-Check und Lösung stehen online unter der Dokumentennummer: **411272**.
 Sämtliche bisher erschienenen Ausgaben des Wissens-Checks finden Sie unter:
www.qz-online.de/wissenscheck
 Das jeweils aktuelle Rätsel steht unter:
www.qz-online.de/preisraetsel

Das November-Preisrätsel entstand in Zusammenarbeit mit der **Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ)**, Frankfurt am Main.
www.dgq.de

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

