

Beschwerdemanagement & Organisationsstruktur

...für Entscheidungsträger und Stakeholder im Beschwerdemanagement

Ein systematisches und nachhaltiges Beschwerdemanagement fußt auf Strukturen und Vorgaben des Unternehmens. Dazu gehören einheitliche Standards für die Beschwerdebearbeitung sowie organisatorische und fachliche Voraussetzungen für eine kontinuierliche Auswertung von Kundenbeschwerden. Wesentlich ist auch die „Fehlerkultur“ des Unternehmens, die „Fehler“ für die Optimierung von Dienstleistungen oder Produkten zu nutzen weiß. Das Beschwerde-Reporting zeigt das Verbesserungspotenzial des Unternehmens aus Kundensicht auf und ist damit eine wichtige Grundlage für die strategische Unternehmensentwicklung. Die Leistungen dieser Organisationsentwicklung umfassen eine IST-Analyse und einen Workshop.

Inhalte

- IST-Analyse
- Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Fehlerkultur im Unternehmen – die indirekten Beschwerdemanagementprozesse
- Beschwerde-Reporting
- Etablierungsmöglichkeiten der erarbeiteten Strukturen

Ziele

- Sie kennen die Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement in Ihrem Unternehmen.
- Sie nutzen Beanstandungen und Reklamationen von Kunden für die Verbesserung Ihrer Dienstleistung oder Produkte.
- Sie entwickeln eine Fehlerkultur im Unternehmen

Methoden

IST-Analyse; kurze, theoretische Inputs; Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten; Visualisieren; Karten- und Punktabfragen, Praxisbeispiele; kurze Übungen.

Sie erarbeiten Strukturen und Standards, um ein erfolgreiches Beschwerdemanagement zu implementieren.