

*Der Nutzen von Beschwerdemanagement*

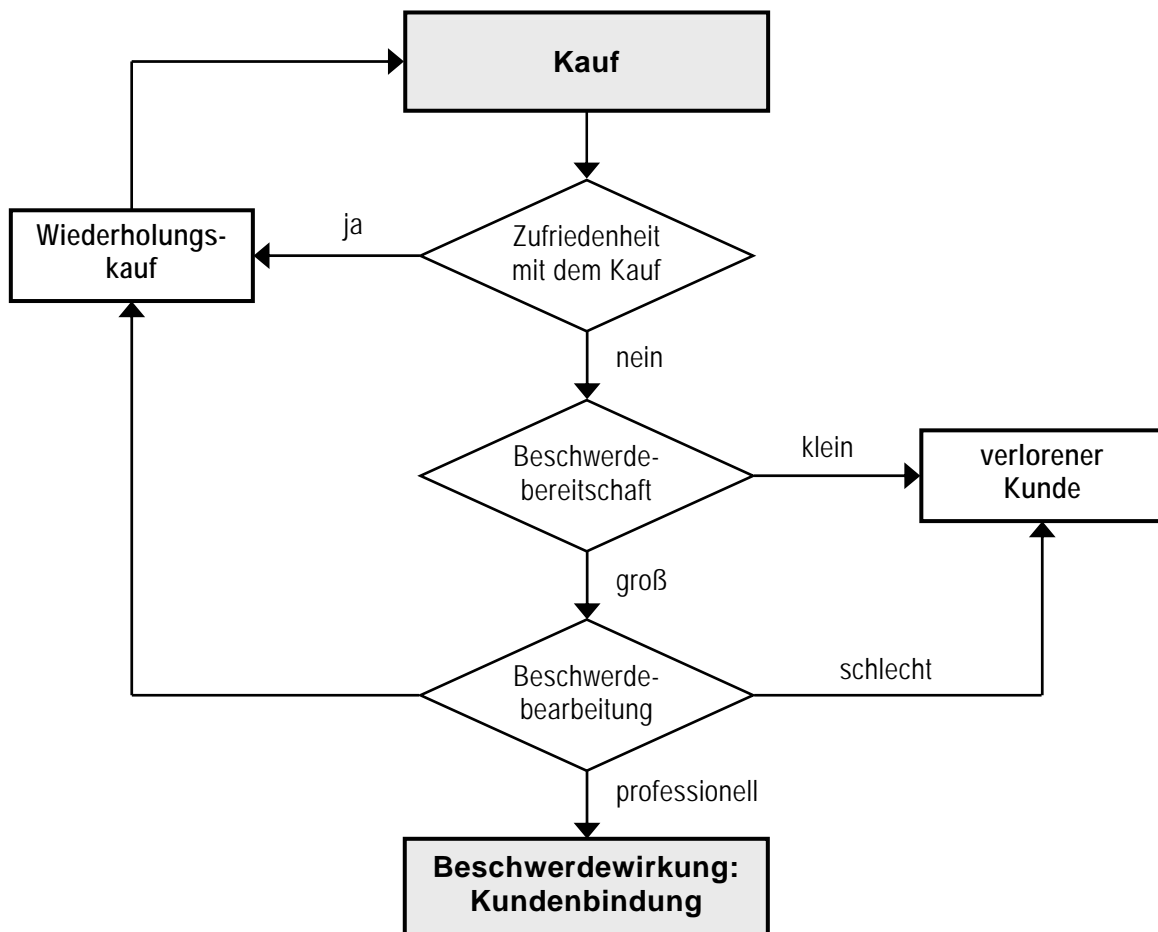
Wettbewerbsfähigkeit

Der größte Nutzen eines firmenweiten Beschwerdemanagements liegt im Erhalten der Wettbewerbsfähigkeit, der Fähigkeit, die Kundenzufriedenheit sicherzustellen und zu verbessern und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf produktbezogene oder betriebliche Schwächen für ein proaktives Qualitätsmanagement zu nutzen. Es sind damit gleich mehrere unternehmerische und finanzwirtschaftlich bedeutsame Erfolgsfaktoren im Spiel, die über Sein oder Nichtsein eines Unternehmen entscheiden können.

Kundenbindung

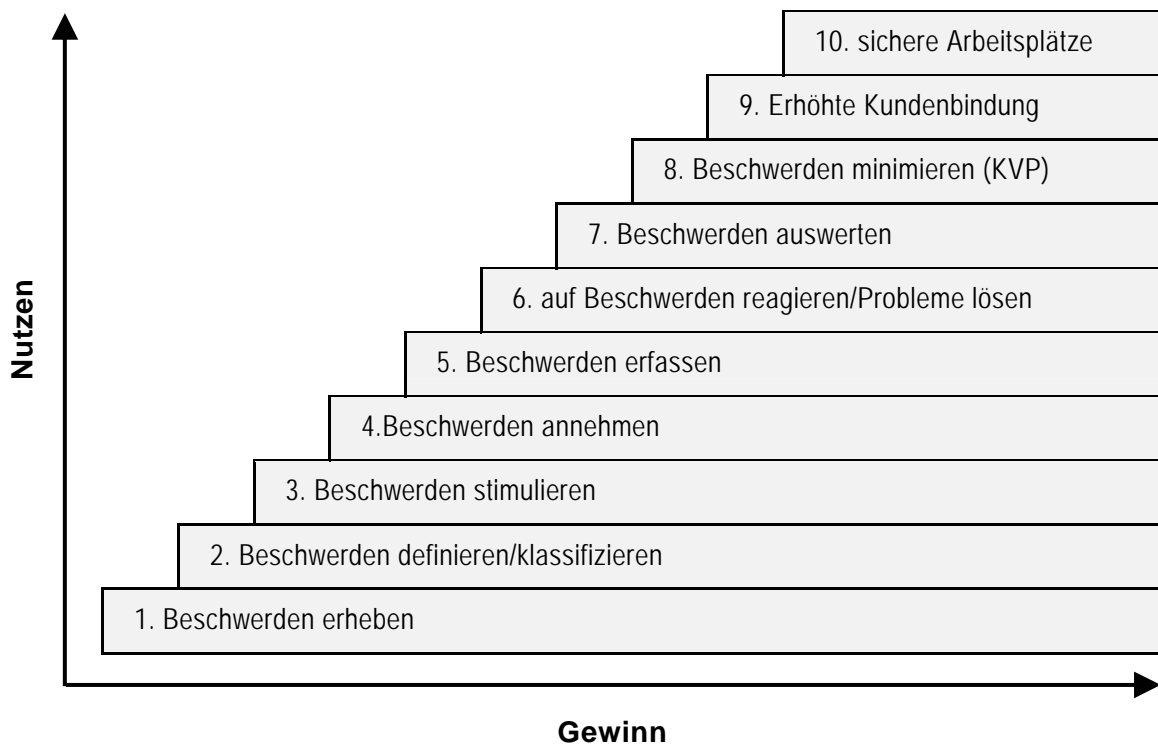
**Wo sonst ist ein Unternehmen so nahe am Kunden und kann zu dessen Zufriedenheit ein Maximum beisteuern wie im Beschwerdemanagement?**

Wie die Abbildung zeigt, wird aus professioneller Beschwerdebearbeitung leicht ein Kundenbindungsprogramm.



## Innovationsmanagement

Wenn die Beschwerden, Reklamationen, Kundenwünsche, Hinweise und Anregungen darüber hinaus protokolliert, analysiert und ausgewertet werden, dann besitzt das Unternehmen einen „Schatz“ an Informationen, der für ein Innovationsmanagement gehoben werden kann. Wird diese Chance nicht genutzt, so gehen nicht nur Kunden verloren, sondern oft auch Arbeitsplätze (siehe Abbildung). Und die fehlenden, aber notwendigen Daten sind dann zudem kostenintensiv durch Kundenbefragungen und Marktanalysen zu erheben. Verprellte Kunden verspüren nur noch wenig Lust, Fragebögen auszufüllen, sie sind zwischenzeitlich längst zur Konkurrenz übergewechselt.



Die Frage ist nicht,  
ob wir es uns leisten können,  
ein Beschwerdemanagement zu haben,  
sondern ob wir es uns leisten können,  
es nicht zu haben.

Auszug aus  
Bernhard Haas / Bettina von Troschke: **Beschwerdemanagement**  
GABAL Verlag (2007), ISBN 978-3-89749-733-7