

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Beschwerdemanagement ist Qualitätsverbesserung – ein Vorwort	5
Thesen zum Beschwerdemanagement	6
Ein schwerer Fehler: Beschwerden werden als Belästigung verstanden	7
Die Logik der Kundenorientierung	10
Die subjektive Bedeutung der Beschwerde für den Kunden	12
Die Unzufriedenheit der Kunden und die Gründe	13
Beschwerde und Beschwerdemanagement: Begriffe und Definitionen	15
Grundlagen und Strukturen eines effektiven Beschwerdemanagements	17
Die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit (Beschwerdezufriedenheit)	18
Beschwerdestimulierung	19
Wie kommt die Beschwerde ins Unternehmen? – Festlegung der Beschwerdewege	20
Kommunikation der Beschwerdewege	20
Beschwerdeannahme	21
Beschwerdeerfassung	21
Erfassung der Beschwerdeinformationen	22
Bildung von Fehlerkategorien	22
Die persönliche Beschwerdeannahme: Das Beschwerdegespräch	24
Zehn Tabus bei Kundenreklamationen	26
Die Phasen eines professionellen Beschwerde- und/oder Reklamationsgesprächs	27
Allgemeine Hinweise zu Beschwerde- und Reklamationsgesprächen	29
Beschwerdeannahme und Reklamationen am Telefon – ein Ablaufschema	30
Wie behandelt man schriftliche Beschwerden und Reklamationen?	31
Die Suche nach einer Lösung für das Problem des Kunden: Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	33
Beschwerdeauswertung	38
Controlling des Beschwerdemanagements	38
Dienstanweisung: »Grundsätze für die Behandlung von Reklamationen«	39
Der Umgang mit ungerechtfertigten Beschwerden und Reklamationen	40
Behandlung innerbetrieblicher Beschwerden	41
Beschwerdemanagement in Non-Profit-Organisationen am Beispiel von Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen	42
Beschwerden oder Reklamationen?	44
Rechtliche Fragen	44
"Aktives Beschwerdemanagement"?	45
Arbeits- und Übungsteil	46
Bildung von Fehlerkategorien	46

Beschwerdemanagement in unserem Unternehmen: Analyse des Ist-Zustands (Checkliste)	48
Auswertung der Checkliste »Beschwerdemanagement in unserem Unternehmen: Analyse des Ist-Zustands«	53
Konzeption eines Beschwerdemanagementsystems für unser Unternehmen (Checkliste)	54
Das Funktionendiagramm	58
Das Beschwerde-/Reklamationsgespräch (Fallstudie)	59
Erfassung einer Beschwerde von externen Kunden (Formular)	60
Beschwerdemanagement in unserer WfBM Analyse des aktuellen Ist-Zustands (Checkliste)	62
Auswertung der Checkliste »Beschwerdemanagement in unserer WfBM: Analyse des aktuellen Ist-Zustands«	67
Konzeption eines Beschwerdemanagementsystems für unsere WfBM (Checkliste)	68
Erfassung einer Beschwerde eines internen Kunden einer WfBM (Formular)	72
Meldeformular für PC-Störungen	75
Abbildungsverzeichnis	78
Quellen und Anmerkungen	79