

I.O. BUSINESS®

Leistungsbereich Seminare

Checkliste:

Reklamationen und Beschwerden
zur Kundenbindung nutzen

Checkliste Reklamationen und Beschwerden zur Kundenbindung nutzen

Diese Checkliste unterstützt Sie dabei, Reklamationen Ihrer Kunden zur Kundenbindung einzusetzen.

Ein Kunde, der etwas reklamiert, möchte dadurch vor allem zweierlei erreichen:

- ▶ Umgehende Bearbeitung und Lösung seines Anliegens
- ▶ Verminderung der für ihn negativen Folgen des Mangels

Professionelles Beschwerdemanagement eröffnet die Chance, sich von Wettbewerbern zu differenzieren und die Erwartungen des Kunden zu übertreffen.

- ☹ Unzufriedenheit = Erwartungen des Kunden wurden nicht erfüllt
- ☺ Zufriedenheit = Erwartungen des Kunden wurden erfüllt
- ☺ Begeisterung = Erwartungen des Kunden wurden übertroffen

Folgende Vorgehensweise ist bei der Nutzung von Reklamationen zur Kundenbindung sinnvoll:

- ▲ Bestandsaufnahme der Kunden
- ▲ Ziele festlegen für die Kundenbindung bei unterschiedlichen Kundengruppen
- ▲ Eine Liste häufig auftretender Fehler zusammenstellen
- ▲ Fehler in Kategorien einordnen
 - ▶ Einordnen von Fehlern in Bezug auf die eigene Verantwortlichkeit
 - ▶ Einordnen von Fehlern bezüglich der Schwere der Auswirkung auf den Kunden
 - ▶ Beispiele für Handlungsoptionen je nach Einordnung der Fehler
- ▲ Gezielte Maßnahmen zur Kundenbindung bei Reklamationen festlegen

Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Denkanstöße und nützliche Aspekte rund um das Beschwerdemanagement im Rahmen der Kundenbindung. Im Einzelfall empfiehlt sich eine Anpassung möglichst nach entsprechender Beratung. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der I.O. BUSINESS.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie sich über dieses Thema mit einem Experten austauschen möchten.

Reklamationen als Chance für Kundenbindung verstehen

Welche Kunden haben wir?

- Interne Kunden

Welche? _____

- Externe Kunden

Welche? _____

Welche Kundenbindungsziele verfolgen wir?

- Zufriedenheit (Erwartungen erfüllen)

Bei welchen Kundengruppen? _____

Welche Erwartungen haben diese Kundengruppen? _____

Begeisterung (Erwartungen übertreffen)

Bei welchen Kundengruppen? _____

Welche Erwartungen haben diese Kundengruppen? _____

Welche Kundenerwartungen sind nicht erfüllt?

1. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

2. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

3. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

4. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

5. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

Fortsetzung: Welche Kundenerwartungen sind nicht erfüllt?

6. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

7. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

8. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

9. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

10. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

11. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

12. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

13. (Stichwort) _____

Beschreibung: _____

Fehler einordnen – Beschwerden zur Kundenbindung nutzen

Allgemein:

Stärke des Fehlers und der Auswirkung	schwerwiegend	C Gib dem Kunden ein Bonbon, das er nie vergisst!	A Mach den Kunden zum König!
	leicht	D Zeige Mitgefühl! Gib Alternativen!	B Rücknahme plus Bonus
		gering	hoch
		Unsere Verantwortlichkeit	

Beispiel "Urlaub":

Stärke des Fehlers und der Auswirkung	schwerwiegend	C Kind verliert Eltern <i>Kind darf bei Flug ins Cockpit / bei Busfahrt neben dem Fahrer sitzen</i>	A Hotel ist voll <i>Den Kunden auf eine höherwertige Kategorie umbuchen</i>
	leicht	D Strömender Regen <i>"Das ist wirklich nicht schön! Dann nutzen Sie doch mal unsere Sauna!"</i>	B Essen kalt <i>Essen sofort zurücknehmen, neues Essen bringen, Freigetränk servieren</i>
		gering	hoch
		Unsere Verantwortlichkeit	

Fehler einordnen und Maßnahmen festlegen

Nummer, Stichwort	Quadrant (A, B, C, D)	Maßnahme
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

I.O. BUSINESS®
Unternehmensberatung und Training

Engelsstraße 6 (Villa Engels)
D-42283 Wuppertal
www.io-business.de

Tel. +49 (0)202 / 69 88 99-0
Mail info@io-business.de

I.O. BUSINESS ist eine Marke der Wolf I.O. Group GmbH, Engelsstr. 6, D-42283 Wuppertal.
Handelsregister: HRB 22341, Amtsgericht Wuppertal. USt-IdNr.: DE267693528.
Geschäftsführung: Diplom-Betriebswirt (FH) Yvonne Wolf.