



## 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 Wolf I.O. Group GmbH.

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

© Wolf I.O. Group GmbH | Engelsstraße 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 4796290 | www.wiog.de. Alle enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Kopieren oder Nachdruck verboten; Ausnahmen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. Das Zitieren von Auszügen kann nur gestattet werden, wenn die Wolf I.O. Group GmbH als Quelle genannt wird.

# 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:

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

Beispiel "Urlaub":

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

## 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		

**WOLF I.O. GROUP GMBH**  
**UNTERNEHMENSBERATUNG**

Engelsstraße 6 (Villa Engels)  
D-42283 Wuppertal  
[www.wiog.de](http://www.wiog.de)

Tel. +49 (0)202 479629-0  
Fax +49 (0)202 479629-29  
Mail [info@wiog.de](mailto:info@wiog.de)

USt-IdNr.: DE267693528  
Geschäftsführung: Diplom-Betriebswirt (FH) Yvonne Wolf  
Handelsregister: HRB 22341, Amtsgericht Wuppertal