



Beschwerdemanagement

Potenziale erkennen. Chancen nutzen.

Module zur Unterstützung Ihres Beschwerdemanagements

Die imug Beratungsgesellschaft bietet Ihrem Unternehmen an, Sie beim Thema Beschwerdemanagement umfassend zu unterstützen. Als renommiertes Marktforschungs- und Beratungsunternehmen mit verbraucherpolitischen Wur-

zeln verfügen wir über die notwendige Kompetenz, Erfahrung und Ressourcen, Ihnen verschiedene Unterstützungsleistungen aus einer Hand bieten zu können.

Hier unsere Module, die Sie **gesamt, in ausgewählter Kombination oder einzeln** in Anspruch nehmen können:

Modul 1

Status-Quo Analyse

Modul 2

Service Check Beschwerden

Modul 3

Beschwerdezufriedenheitsbefragung

Modul 4

Entwickeln Ihres Beschwerdemanagements

Modul 5

Einführung Ihres Beschwerdemanagements

Modul 6

Beschwerde-Werkstatt



Wir checken Ihr aktuelles Beschwerdemanagement und zeigen Stärken und Schwächen sowie Ansatzpunkte für Verbesserungen auf. Mit Berater und Coach besuchen wir Sie vor Ort, sprechen mit Ihrem Team, beobachten, analysieren und diskutieren.

Status-Quo-Analyse

Elemente:

- ▶ Sichtung von Dokumenten, Kennzahlen und Prozessen,
- ▶ Kurz-Workshop,
- ▶ Interviews mit Mitarbeitern und Führungskräften,
- ▶ teilnehmende Beobachtung,
- ▶ Analyse interner Arbeitshilfen und –anweisungen sowie
- ▶ Resümee der Ergebnisse (Kurzbericht), Handlungsempfehlungen und Diskussion mit Ihnen.

Ergebnis:

Sie erfahren, wie wirksam Ihr Beschwerdemanagement ist und welche Handlungsoptionen Sie weiter bringen.



Wir prüfen die objektive Kundenkontaktqualität Ihrer Beschwerdebearbeitung auf der Basis vom Mystery Research. Als Experten blicken wir „durch die Brille des Kunden“. Die zentrale Fragestellung ist, ob Beschwerdeführer so behandelt werden, ob Aussagen so erfolgen, ob Angebote so gemacht werden etc. wie vom Unternehmen gewünscht.

Service Check Beschwerden

Elemente:

- ▶ Simulation z.B. einer Preisbeschwerde mit den Bewertungsaspekten
- ▶ kundenorientierter Gesprächseinstiegs,
- ▶ Erläuterungen zur Preissituation,
- ▶ Angebot der Vertragsprüfung,
- ▶ Nutzenargumentation für Ihr Unternehmen,
- ▶ verbindlicher Gesprächsabschluss,
- ▶ Kompetenz und Softskills.

Ergebnis:

Sie erhalten Transparenz über Ihren tatsächliche Umgang mit Beschwerden. Wir überprüfen die Einhaltung Ihrer Unternehmensvorgaben objektiv.



Wir analysieren die Zufriedenheit Ihrer Kunden über die Qualität Ihrer Beschwerdebearbeitung mittels telefonischer Kundenbefragung oder Online-Feedback Ihrer Kunden. Wir gestalten Ihr individuelles Untersuchungsdesign. Oder Sie nehmen an unserem „Benchmarkmonitor Beschwerdezufriedenheit Energiewirtschaft“ teil.

Beschwerdezufriedenheitsbefragung

Fragestellungen:

- ▶ Einschätzung der Kunden Ihrer Kontaktqualität,
- ▶ Gesamteinschätzung der Beschwerdebearbeitung,
- ▶ Analyse der Beschwerdezufriedenheit im Einzelnen sowie Begründungen,
- ▶ kritische Ereignisse
- ▶ Folgewirkungen der Beschwerde, Analyse Cross-Buying-Verhalten

Ergebnis:

Sie erhalten Transparenz über die Wahrnehmung Ihrer Beschwerdebearbeitung aus der Sicht Ihrer Kunden.



Wir entwickeln für Sie unternehmensindividuelle Bausteine eines professionellen Beschwerdemanagements, das optimal auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt ist und das neben der qualifizierten Bearbeitung das „Lernen aus Beschwerden“ unterstützt. Das Beschwerdekonzzept wird schriftlich in einem Pflichtenheft fixiert.

Entwickeln Ihres Beschwerdemanagements

Elemente:

- ▶ Organisation der Beschwerdewege,
- ▶ Festlegung Ansprechpartner, Prozessdefinition der Beschwerdebearbeitung, Gestaltung von Beschwerdemanagement-Tools wie z. B. Servicestandards, Beschwerdekategorien, etc.,
- ▶ Aufbau eines Kennzahlensystems, Erarbeitung von Erfassungs- und Auswertungsroutinen.

Ergebnis:

Sie erhalten ein funktionierendes Beschwerdemanagement, organisatorische und operative Maßnahmen zur Bearbeitung von Beschwerden.



Wir unterstützen Sie bei der zügigen und erfolgreichen Implementierung, beim „Rollout“, Ihres Beschwerdemanagements. Wir definieren Prozesse der Beschwerdebearbeitung, unterstützen beim Aufbau eines Mahn- und Eskalationssystems, beraten bei der Stimulierung von Beschwerden ebenso wie bei der kundengerichteten Kommunikation hinsichtlich Beschwerden.

Einführung Ihres Beschwerdemanagements

Elemente:

- ▶ Entwicklung eines Erfassungs- und Auswertungsstandards,
- ▶ Akzeptanzmanagement und Sensibilisierung für das Beschwerdemanagement,
- ▶ Unterstützung bei der kundenorientierten aber auch internen Kommunikation im Beschwerdemanagement.

Ergebnis:

- ▶ Sie erhalten eine effiziente und nachhaltige Umsetzung der geplanten Bausteine für Ihr Beschwerdemanagement.
- ▶ Wir beraten Sie beim konstruktiven Umgang mit auftretenden Hindernissen und evtl. Widerständen.



In unserem maßgeschneiderten Training „Beschwerde-Werkstatt“ erhalten Ihre Mitarbeiter das nötige Handwerkszeug für den kundenorientierten Umgang mit Beschwerden – oder frischen es wieder auf. Sie lernen Bausteine kundenorientierter Kommunikation kennen und erproben Möglichkeiten, diese gezielt in die tägliche Praxis einzubinden.

Beschwerde-Werkstatt

Inhalte:

- ▶ Aktiv die Beziehung zum Kunden managen,
- ▶ Beratungschancen auch bei einer Beschwerde nutzen,
- ▶ eine Win-win-Lösung anstreben,
- ▶ Rahmenbedingungen des Beschwerdemanagements

Ziele:

- ▶ Die Mitarbeiter lernen die Elemente kundenorientierter Kommunikation und die Beschwerdeprozesse in Ihrem Unternehmen kennen oder frischen sie auf.
- ▶ Sie gehen professionell mit den Emotionen und den Anliegen Ihrer Kunden um.
- ▶ Sie erkennen die Chancen in einer Beschwerde.

Eine Auswahl unserer Kunden



Kontakt

Weitere Informationen und Antworten zu Ihren Fragen geben Ihnen gerne:

Ulrike Niedergesäß



Geschäftsführende Gesellschafterin
imug Beratungsgesellschaft mbH

mail: niedergesaess@imug.de
fon: +49 511 121 96 14

Jan Devries



Geschäftsführender Gesellschafter
imug Beratungsgesellschaft mbH

mail: devries@imug.de
fon: +49 511 121 96 13