

Beschwerdemanagement



In jeder Kundenbeschwerde steckt Potenzial für eine Win-win Situation: Prozess- oder Qualitätsschwächen werden für das Unternehmen erkannt und die Kundenbeziehung mithilfe eines professionellen Beschwerdemanagements nachhaltig gefestigt. Ohne Zweifel ist ein konstruktiver Umgang mit Beschwerden ein wichtiger Baustein für die Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden. Wie aber, die Qualität in der eigenen Beschwerdebearbeitung permanent verbessern und wissen, welche Hebel im Beschwerdemanagement zielführend sind? Unsere 6 imug Module setzen an diesen Fragen an. Sie können einzeln, oder in Kombination genutzt werden. Wir begleiten Sie gerne in Ihrem Prozess.

Ihr Bedarf

- ▶ Wissen, wo Sie mit Ihrem Beschwerdemanagement stehen
- ▶ Beschwerden professionell kanalisieren
- ▶ Ihre Mitarbeiter für den Umgang mit Beschwerden fit machen
- ▶ Kundeneinschätzungen zu Ihrer Beschwerdebearbeitung erhalten

Unsere Lösung

- ▶ **Modul 1:** Status Quo Analyse
- ▶ **Modul 2:** Service Check Beschwerden
- ▶ **Modul 3:** Beschwerdezufriedenheits-befragung
- ▶ **Modul 4:** Entwickeln Ihres Beschwerdemanagements
- ▶ **Modul 5:** Einführung Ihres Beschwerdemanagements
- ▶ **Modul 6:** Beschwerde-Werkstatt

Unsere Kompetenz

- ▶ Fachkompetenz und Tradition im Bereich Beschwerdemanagement
- ▶ Modulares Konzept
- ▶ Full-Service-Dienstleister: Wir befragen Ihre Kunden, implementieren und erweitern Ihr Beschwerdemanagement, schulen Ihre Mitarbeiter zeigen Optimierungspotenziale auf und begleiten Ihren Prozess

imug