

Gilt bei Ihnen auch die Devise: «Möglichst weit unten abwehren?»

Was machen wir mit Kundenreklamationen?



Der Sache nachgehen

Wenn in Ihrem Betrieb die Reklamationen möglichst weit unten abgewehrt werden, dann lassen Sie sich wertvolle Informationen vorenthalten; Sie haben beim «Flug durch den Markt» keine Bodensicht mehr!

Wenn ein Kunde sich aufgrund einer Fehlleistung in Ihrem Verantwortungsbereich beschwert, dann muss der Sache nachgegangen werden! Folgende Ursachen können vorliegen:

Irrtum

Der Kunde hat sich geirrt. Wir erklären ihm den Sachverhalt und geben ihm die Möglichkeit, dies zu erkennen. Wir lassen ihn nicht zappeln, sondern zeigen Verständnis.

Einmaliger Fehler

Es liegt ein einmaliger Fehler vor: Fehler können nur dort entstehen, wo gearbeitet wird. Wer ist schon fehlerfrei? Wichtig ist jedoch, wie schnell und auf welche Art der Fehler behoben wird. Der Kunde wird in geeigneter Form orientiert. Im Betrieb sorgen wir dafür, dass derselbe Fehler nicht wiederholt werden kann.

Systematischer Fehler

Es liegt ein systematischer Fehler vor: Da ist höchste Alarmstufe gegeben, um diesen Missstand zu beheben. Hier gelten gegenüber dem Kunden dieselben Regeln wie oben beschrieben. Intern müssen wir mit Nachdruck daran arbeiten, um das Grundübel zu beheben – und zwar schnell, sonst fliegen wir aus dem Markt heraus!

Wie Sie sehen, können systematische Fehler nur erkannt werden, wenn sie an zentraler Stelle gesammelt werden.

Chefsache

Darum gilt: Kundenreklamationen sind Chefsache! Nur so behalten wir das Steuer in der Hand und können dafür sorgen, dass Reklamationen so behandelt werden, wie wir es wollen.

Kundenreklamationen – ein wirksames Führungsinstrument!