

Rainer König

Die vier Grundsätze des Beschwerdemanagements

1. Die Beschwerde wird als Chance und nicht als Störung angesehen. Sie ist ein wichtiges Feedback durch den Kunden, das uns Optimierungsmöglichkeiten offen legt.
2. Verständnis für Kundenbeschwerden ist die *externe* Basis sowohl für konstruktive Beschwerdegespräche als auch für ein funktionierendes Beschwerdemanagement. Dieses Verständnis kann man nur aufbringen, wenn man sich (noch) in die Perspektive des Nutzers hineinversetzen kann.
3. Vertraulichkeit ist die *interne* Basis eines erfolgreichen Beschwerdemanagements. Verständnis für den Kunden darf nicht heißen, vor ihm interne Probleme offen zu legen oder Beschuldigungen gegenüber Kollegen auszusprechen oder zu bestätigen. Offenheit nach Innen und Geschlossenheit nach außen ist zu praktizieren.
4. Die Beschwerdekommunikation braucht eine funktionierende Beschwerdekultur. Nur wenn Beschwerden ernsthaft aufgenommen und intern zu echten Lösungen und Verbesserungen konstruktiv verarbeitet werden, kann auch das Beschwerdegespräch vor Ort gelingen.