



Die 1. Adresse für erfolgreiche Kundenbetreuung,
nachhaltigen Kundenservice
und strategische Neukundengewinnung

**Prozessbeschreibung
Beschwerdemanagement
PB-087-01**

**TAS Mülheim GmbH
Mainstraße 1
45478 Mülheim an der Ruhr**

Gültig für den Bereich Projektkoordination

ab 10.05.2017

nach DIN EN ISO 9001:2015

Revisionsstand B-3



Inhalt

1.	Ziel und Geltungsbereich	2
2.	Begriffe.....	2
3.	Verantwortungen.....	4
4.	Prozessablauf	5
5.	Ablaufdiagramm.....	6

1. Ziel und Geltungsbereich

Bei Beschwerden des Endkunden, ob berechtigt oder unberechtigt, ist ein professioneller Umgang mit seinen Beschwerden notwendig. Das Ziel des Beschwerdemanagement ist es die Beschwerden und Sorgen der Kunden / Auftraggeber über die Leistung der Agenten zu dokumentieren, zur Nachverfolgung zu kennzeichnen und an die richtigen Stellen weiterzuleiten. So kann eine ständige Produkt- und Serviceverbesserung gewährleistet werden.

Diese Prozessbeschreibung gilt für alle Projekte der TAS Mülheim GmbH.

2. Begriffe

1. Beschwerde

Beschwerden sind ein Ausdruck von Unzufriedenheit. Der Kunde sieht seine Erwartungen zu einer Dienstleistung nicht erfüllt. Mit der Beschwerde verschafft er sich Luft und erwartet eine Reaktion, wie etwa eine Entschuldigung, Verhaltensänderung oder Stellungnahme.

2. Beschwerdeführer

Beschwerdeführer ist ein Kunde des Unternehmens (Endkunde), der die Beschwerde vorbringt.

3. Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement ist die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen bei artikulierter Unzufriedenheit des Kunden mit den Dienstleistungen ergreift, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wiederherzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren. Die Beschwerdeäußerung steht im Zentrum des Beschwerdemanagements, doch kann dieses auf weitere Artikulationen ausgeweitet werden, wie zum Beispiel Folgebeschwerden, Lob, Anfragen oder Ideen/Verbesserungsvorschläge.

Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen eines Unternehmens aus Kundensicht, insbesondere auf Dienstleistungsmängel, die sehr oft durch Fehler von Mitarbeitenden verursacht werden.

Da sich erfahrungsgemäß die Mehrzahl unzufriedener Kunden ohne weiteren Kontakt von einem Unternehmen abwendet, sind Beschwerden für Unternehmen eine wichtige zweite

Chance, den Kunden zufriedenzustellen. Mit Implementierung eines Beschwerdemanagements wird das Feedback der Kunden erfassbar und kann für den Lernprozess des Unternehmens nutzbar gemacht werden.

4. Beschwerdebrisanz

Die Beschwerde setzt sich in der Regel aus sachlichen und emotionalen Anteilen zusammen. Die Brisanz der Beschwerde steigt mit zunehmendem emotionalem Anteil und der damit verbundenen negativen Auswirkung auf das Unternehmen.

Brisanzstufe 1: Sekundärbeschwerde

Sekundärbeschwerden werden von Kunden neben dem eigentlichen Anliegen beiläufig telefonisch, schriftlich oder persönlich geäußert. (Bearbeitung der Beschwerde innerhalb einer Woche)

Brisanzstufe 2: Routinebeschwerde

Routinebeschwerden sind neben dem eigentlichen fachlichen Anliegen ein wesentlicher Bestandteil der Kontaktaufnahme. (Bearbeitung der Beschwerde innerhalb von 48 Stunden)

Brisanzstufe 3: Brisante Beschwerde

Bei der brisanten Beschwerde ist der Grund der Kontaktaufnahme überwiegend die Beschwerde und diese wird massiv geäußert.

Es gibt mehrere Beschwerden zum gleichen Sachverhalt, die aus Kundensicht noch nicht geklärt sind. Der Kunde will sein Anliegen mit der Unterstützung Dritter, zum Beispiel von Rechtsanwälten, Medien, Verbänden, Kommunen oder Ministerien durchsetzen. (Bearbeitung der Beschwerde innerhalb von 24 Stunden)

Diese Beschwerde kann meistens im ersten Kontakt nicht gelöst werden, Daher ist diese immer weiterzuleiten.

Brisanzstufe 4: Vorstandsbeschwerde oder Beschwerde bei der Geschäftsleitung

Vorstandsbeschwerden oder Beschwerden an die Geschäftsleitung sind alle Beschwerden, die an den „Vorstand“ oder die „Geschäftsleitung“ oder namentlich an ein Mitglied des Genannten gerichtet sind. (Bearbeitung der Beschwerde innerhalb von 4 Stunden)

Beschwerdekategorien

Beschwerden der Kunden lassen sich nach Beschwerdeursachen unterscheiden und wie folgt kategorisieren.

Freundlichkeit

Einem Mitarbeiter wird im direkten Kundenkontakt Unfreundlichkeit attestiert. Diese Beschwerde bezieht sich entweder auf eine als unangemessen empfundene Tonlage (Stimme erheben), einen konkreten Wortlaut (Beschimpfung) oder ein insgesamt dominantes Auftreten (Unterbrechen oder Zurechtweisen des Kunden).

Kundenorientierung

Eine Beschwerde dieser Kategorie wird definiert als Verweigerung der Beratung, unzureichende Information und/oder unflexibler Umgang mit dem individuellen Anliegen eines Kunden.

Verständlichkeit

Beratung und Auskünfte eines Mitarbeiters werden als unverständlich und nicht nachvollziehbar eingestuft. Gesprächsfazit und Folgeschritte der Kontaktaufnahme bleiben aus Kundensicht im Unklaren.

Fachkompetenz

Die Fachkompetenz eines Mitarbeiters wird namentlich angezweifelt. Auslöser ist eine irreführende Auskunft und/oder eine vermutete oder nachweisliche Falschaussage eines Mitarbeiters.

Technik

Hierbei handelt es sich um eine Beschwerde, die aufgrund interner technischer Störungen verursacht wird. Diese Beschwerden werden meistens nur vom Auftraggeber geführt.

3. Verantwortungen

Die Verantwortung für das Beschwerdemanagement übernimmt sowohl der Projektverantwortliche, als auch die einzelnen Mitarbeiter, die die Beschwerde entgegennehmen.

4. Prozessablauf

Beschwerden der Endkunden bezogen auf die Unzufriedenheit mit der Agenten-Interaktion werden entweder vom Auftraggeber oder unmittelbar vom Agenten oder seinem Vorgesetzten über Web-Formular, Fax, Mail/Brief oder Telefon entgegengenommen und im TAS-Ticketsystem aufgenommen.

Der Beschwerdeempfang wird dem Auftraggeber oder Beschwerdeführer automatisiert sofort schriftlich bestätigt. Der Beschwerdebeauftragte ermittelt die Beschwerdebrisanz und leitet die Beschwerdebearbeitung an den Verantwortlichen weiter. Die Beschwerde wird geprüft, ob sie sachlich und inhaltlich richtig ist. Ergebnisse der Prüfung werden dokumentiert.

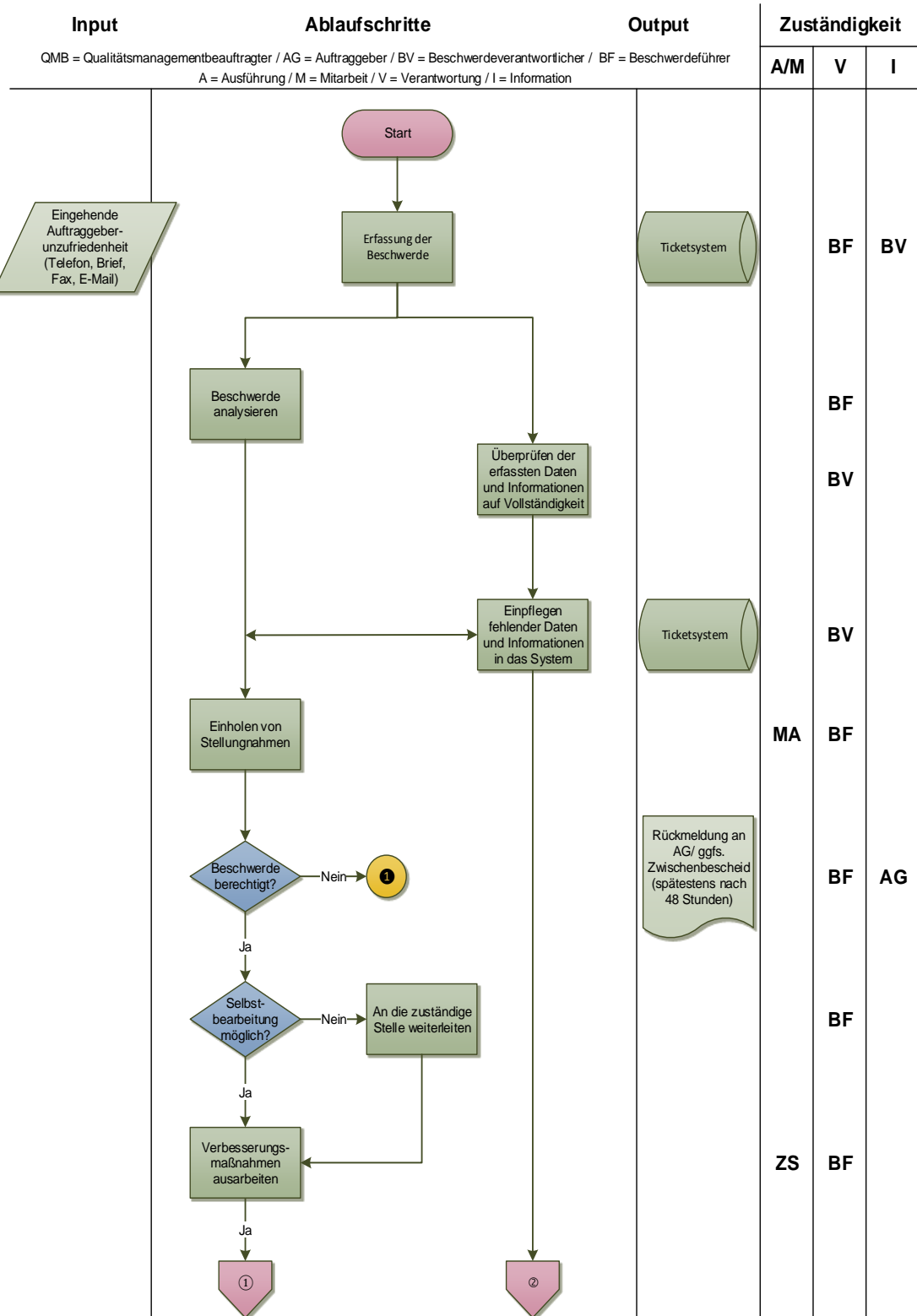
Im Fall einer berechtigten Beschwerde ist es zu prüfen, ob eine Sofortmaßnahme erforderlich ist, um einen eventuellen Schaden zu begrenzen. Ist eine Sofortmaßnahme durch den Beschwerdeempfänger nicht notwendig, wird diese im Ticketsystem dokumentiert und als Hinweis für die ständige Verbesserung aufgenommen.

Im Weiteren soll geklärt werden, ob der Beschwerdeempfänger die Beschwerde selbst bearbeiten kann oder diese an die zuständige Stelle weitergeleitet werden soll. Die Durchführung der Verbesserungsmaßnahmen wird zwischen der zuständigen Stelle und dem Auftraggeber festgelegt und vorbereitet.

Der Beschwerdeführer wird entweder vom Auftraggeber oder von der TAS über die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung informiert.

Abschließend wird das Ticket im System geschlossen und die Beschwerdedokumentation an den Auftraggeber weitergeleitet.

5. Ablaufdiagramm



Input

Ablaufschritte

Output

Zuständigkeit

QMB = Qualitätsmanagementbeauftragter / AG = Auftraggeber / BV = Beschwerdeverantwortlicher / BF = Beschwerdeführer
 A = Ausführung / M = Mitarbeit / V = Verantwortung / I = Information

A/M	V	I
	BF	
	BF	BV AG
	BV	
	QMB	

