

**Auf Feedback und Beschwerden richtig reagieren**

higt und Beschwerden positiv behandelt. Dadurch steigen die Freude an der Arbeit und die Motivation. Und der Stress bei Beschwerden nimmt ab. Diesen kundenorientierten Umgang kann jeder lernen. Mit dem richtigen Handling der Reklamation beginnt die Kundenbindung. Spürt der Kunde, dass jemand sich einsetzt, und bekommt er Lösungsvorschläge, ist auch sein Vertrauen zur Firma rasch wieder zurückgewonnen. Untersuchungen zu diesem Thema bestätigen immer wieder: Ein Kunde, dessen Beschwerde gut abgewickelt wurde, ist sechsmal treuer als ein Kunde, den ein Unternehmen bei einer Beschwerde noch nie mit einer guten Lösung überzeugen konnte.

Und nicht nur unzufriedene Kundinnen und Kunden erzählen ihre Erfahrungen weiter – auch zufriedene Kundinnen und Kunden berichten im Bekanntenkreis über ihre positiven Erlebnisse mit Ihrem Unternehmen.

Um Kundenbeziehungen gestalten zu können, müssen Unternehmen in Erfahrung bringen, wie die Kundinnen und Kunden die Produkte, Dienstleistungen und den Service bewerten (zum Beispiel via Umfragen oder bei persönlichen Gesprächen). Das Ergebnis ist positives und negatives Feedback. Die Abbildung zeigt, wie das Unternehmen Feedback einholt, darauf reagiert und auswertet.

## Checkliste: Mit Feedback und Beschwerden souverän umgehen

**Folgende Fragestellungen helfen Ihnen dabei, den aktuellen Umgang mit Feedback und Beschwerden zu analysieren und den Handlungsbedarf zu erkennen.**

Fragen	Handlungsbedarf
<b>Ermutigung zu Feedback</b>	
Ermutigen wir unsere Kundinnen und Kunden regelmässig aktiv zur Äusserung von Beschwerden und Anregungen? Zum Beispiel durch Plakate, in Prospekten, auf der Website, in persönlichen Gesprächen.	
<b>Annahme von Feedback</b>	
Wo gehen Feedback und Beschwerden ein?	
Wer beantwortet Feedbacks und Beschwerden?	
Wie sind die Zuständigkeiten und die organisatorische Abwicklung geregelt?	
Kennen wir die Gesprächstechniken, um angemessen auf Beschwerden zu reagieren? Zum Beispiel Fragetechniken und Tricks zum aktiven Zuhören.	
<b>Bearbeitung und Reaktion auf Feedback</b>	
Gehen wir nach dem Riwela-Prinzip vor? Das heisst: Ruhig bleiben, Interesse zeigen, mit Worten Gefühle wecken, Empathie zeigen, Lösungen bieten, die Beschwerde sauber abschliessen.	
Haben wir einen Zeitrahmen definiert, in dem die Beschwerden bearbeitet werden?	
Kennen alle betroffenen Mitarbeitenden Lösungen für gängige Beschwerdefälle?	
Hat die einwandfreie, zügige und freundliche Abwicklung von Beschwerden in unserem Unternehmen einen hohen Stellenwert?	
Wie können wir unsere Versprechen einhalten?	
<b>Auswertung von Feedback</b>	
Wie viele Beschwerden erhalten wir?	
Worüber beschwerten sich die Kundinnen und Kunden? Welche Kundenerwartungen werden nicht erfüllt?	
Wie reagieren wir auf die Beschwerden?	
Werden die Probleme der Kundinnen und Kunden sowie unsere jeweiligen Lösungsvorschläge gesammelt?	
Welche Konsequenzen ziehen wir daraus? Zum Beispiel Produktpassungen, Verbesserung interner Prozesse, Lieferantenwechsel.	

Diese Checkliste steht Ihnen unter [www.postfinance.ch/ku](http://www.postfinance.ch/ku) zur Verfügung.