

Beschwerdemanagement

Quick-Check



Die Ausgangssituation



In regelmäßigen Abständen erhalten Energieversorger eine Auszeichnung für exzellenten Kundenservice und eine hohe Kundenzufriedenheit. Das ist gut so.

Auf der anderen Seite bilden die Energieversorger gem. dem Kundenmonitor Deutschland ® weiterhin die Schlusslichter. Noch schlechter schneiden nur noch Fondsgesellschaften ab.

Es gibt unzählige Untersuchungen, Seminare und Bücher zu diesem Thema. Demnach müsste alle gesagt sein, demnach müssten alle Handlungsfelder, wenigstens in der Theorie, bekannt sein.

Warum gibt es dann immer noch unzufriedene Kunden?

Der Bedarf



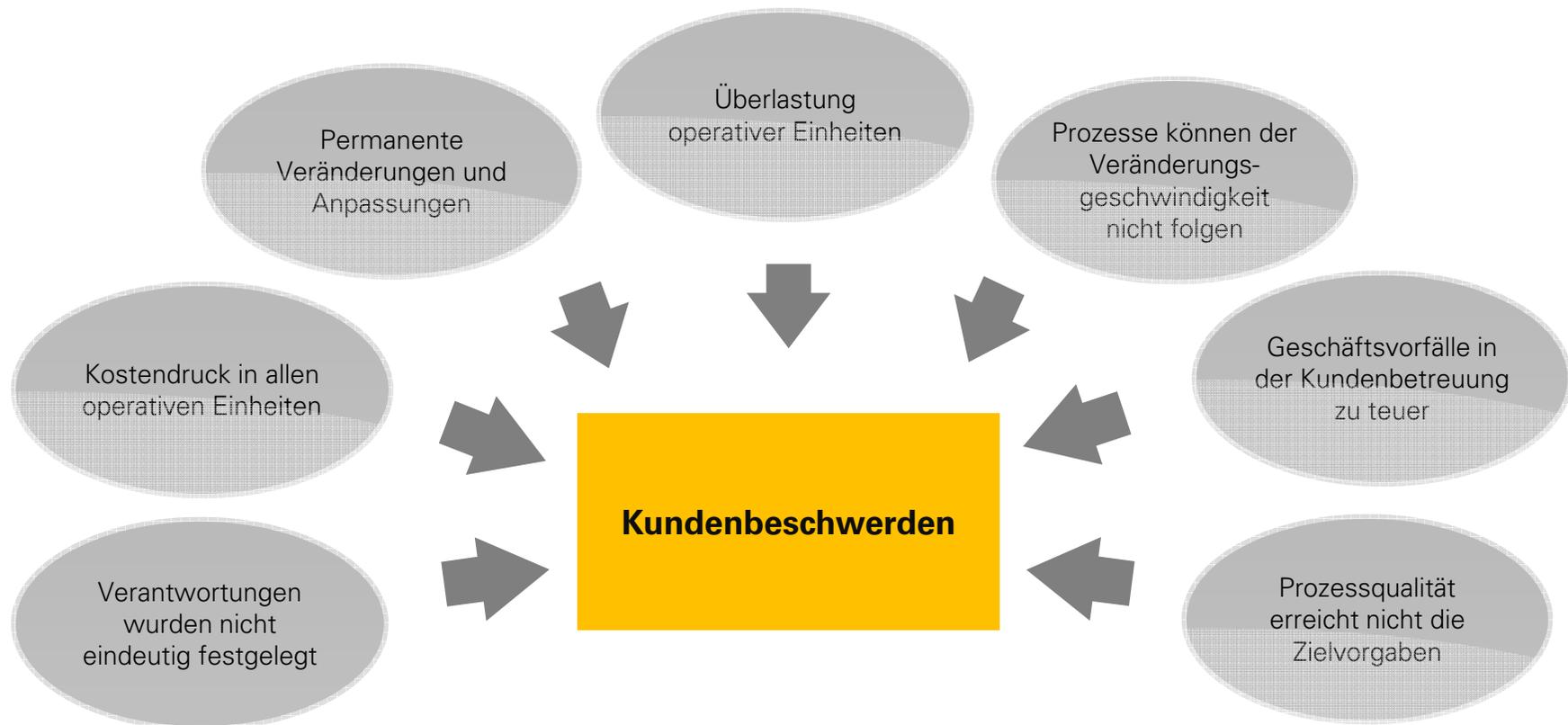
Unzufriedene Kunden wird es immer geben.

Im Dienstleistungsgeschäft, in dem viele Menschen aktiv sind, ist nicht alles beherrschbar, Fehler kommen immer mal wieder vor.

Problem sind nicht die Fehler an sich, sondern der Umgang damit:

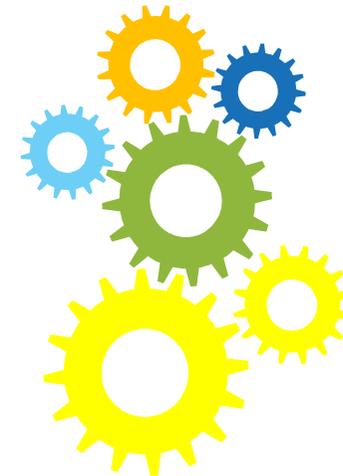
- Die Reaktion auf die Beschwerde dauert zu lange
- Die Beschwerde wird unvollständig bearbeitet
- Der Kunde erwartet ein anderes Ergebnis
- Aus den Beschwerden wird nicht gelernt
- Beschwerden werden verwaltet aber nicht vermieden

Die Einflussfaktoren



Mit Hilfe eines standardisierten Verfahrens (QuickCheck) ...

- erfolgt eine ganzheitliche Analyse und Bewertung der Beschwerde-Wege und /-Ursachen,
 - werden die Prozesse an der Schnittstelle zu Kunden auf ihre Stabilität und Ertüchtigung überprüft,
 - werden die Auswirkungen der Prozesse auf die Organisation untersucht,
 - werden Schwachstellen deutlich und potentielle Risiken transparent aufgezeigt,
 - können Handlungsfelder identifiziert werden.
- Ergebnis: Transparenz über die Kundenbeschwerden und deren Bearbeitung.



In nur 3 Wochen liegen aussagekräftige Ergebnisse vor, die unmittelbar und langfristig zu positiven Ergebnissen führen werden
Darüber hinaus sind die Mitarbeiter nachhaltig qualifiziert.

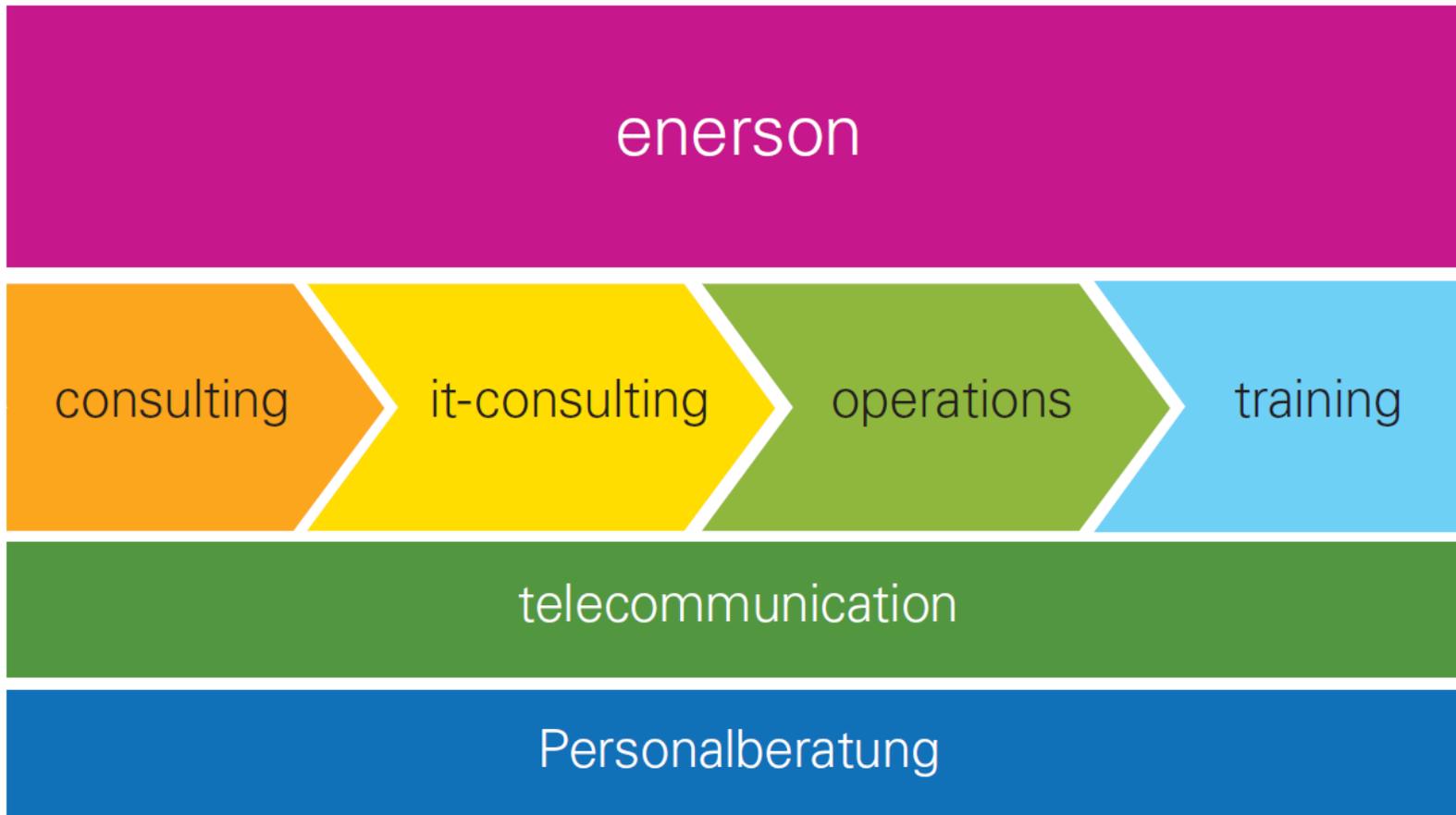
Aufgabe	Woche 1	Woche 2	Woche 3
Überprüfung vorhandener Beschwerden, Auswertung von Kennzahlen, Sichtung vorhandener Dokumentationen	■	■	■
Einzelinterviews durchführen, Prozesse identifizieren	■	■	■
Coachings durchführen (Telefonie, Schrift, persönlicher Kontakt)	■	■	■
Strategische Empfehlungen für Veränderungen erarbeiten und dokumentieren – langfristig	■	■	■
Ergebnispräsentation	■	■	■

Mit Durchführung des Quick Checks erhalten Sie ...

- eine Dokumentation über die aktuellen Handlungsbedarfe zu den Beschwerdeprozessen
- eine Analyse der bestehenden Strukturen und die erbrachten Quantitäten, Qualitäten und Reaktionszeiten
- Handlungsempfehlungen für die Aufbau- und Ablauforganisation einschl. für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- eine Auflistung und Bewertung der identifizierten Maßnahmen für kurzfristige Optimierungen (quick wins)
- eine Darstellung von nachhaltigen Kostensenkungspotenzialen (Programme) sowie eine Positionierung innerhalb eines Benchmarks
- bewertete Optionen für eine langfristige Strategische Ausrichtung (Einsatz von Werkzeugen)

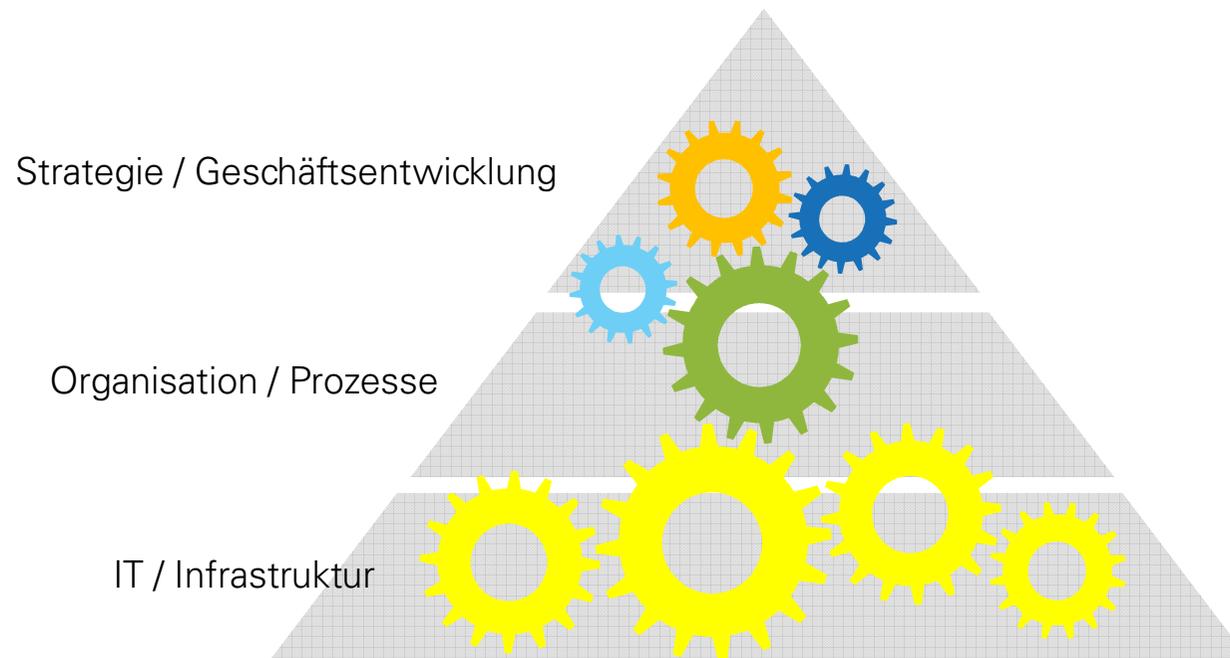
Der Quick Check unterscheidet sich von den üblichen Beratungsansätzen durch ...

- den Einsatz von praxiserfahrenen Experten für die Analyse und Bewertung der Prozesse,
- den ganzheitlichen Ansatz,
- eine für den Untersuchungsgegenstand kurze Gesamtlaufzeit und einem damit verbundenen niedrigen Festpreis,
- eine belastbare Entscheidungsbasis für die Umsetzung kurzfristiger und langfristiger Maßnahmen zur Optimierung und nachhaltiger Kostenreduzierung,
- Sofortmaßnahmen, die zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen.



- ist ganzheitlicher Lösungsanbieter für die Energiewirtschaft und Telekommunikation,
- bietet Kompetenzen in den Wertschöpfungsstufen Beratung/Planung, Umsetzung, Betrieb und Training,
- bündelt die notwendigen Leistungen in ganzheitlichen Lösungen und erzielt dadurch einen maximalen Kundennutzen,
- kann als Generalunternehmer auch komplexe Projekte oder Programme umsetzen.

Der ganzheitliche Ansatz



Die Referenzen