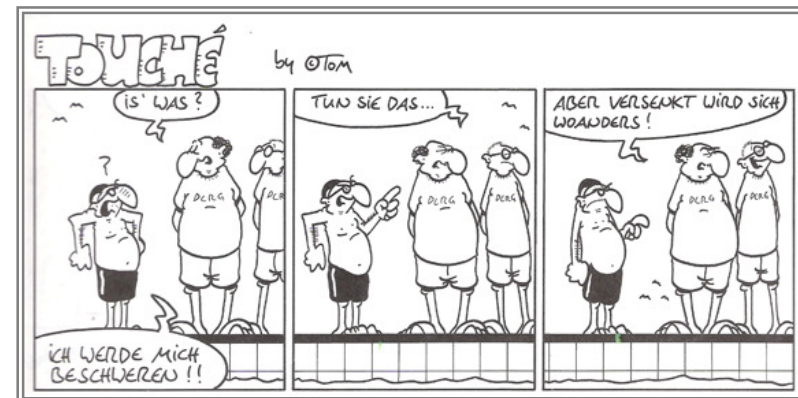
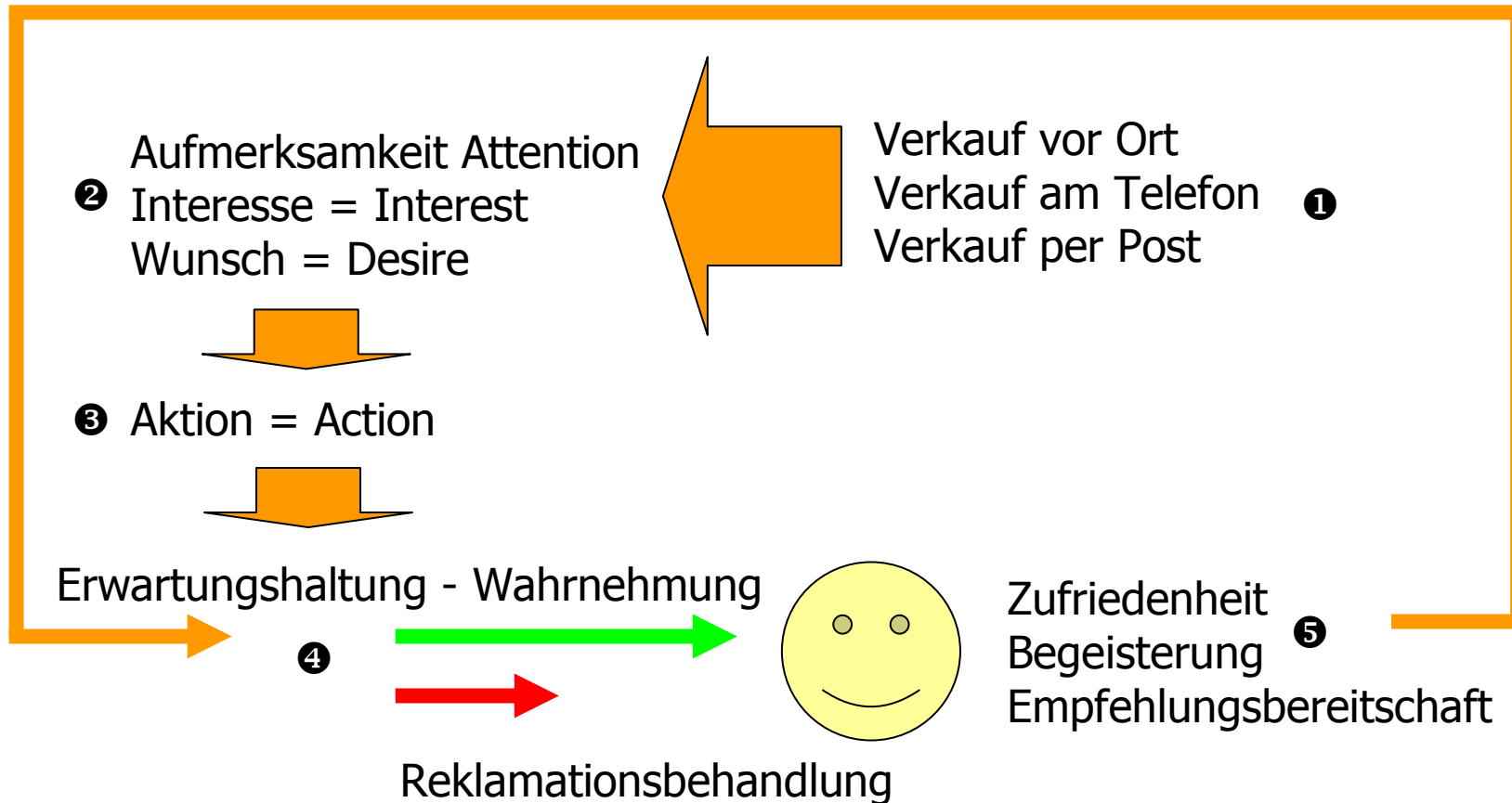


- Informationsgewinnung
- Systematische Auswertung
- Strategisches Frühwarnsignal
- Ergreifen rechtzeitiger Maßnahmen zur Verbesserung des Leistungsangebotes
- Kostensenkungspotenzial
- Kundenorientierte Unternehmensstrategie
- Reduktion von Fehlerkosten





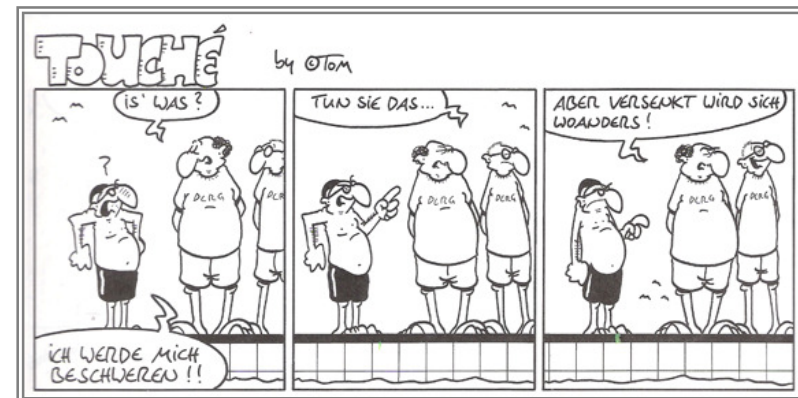
# Beispiele für Erwartungshaltungen im Dienstleistungsbereich

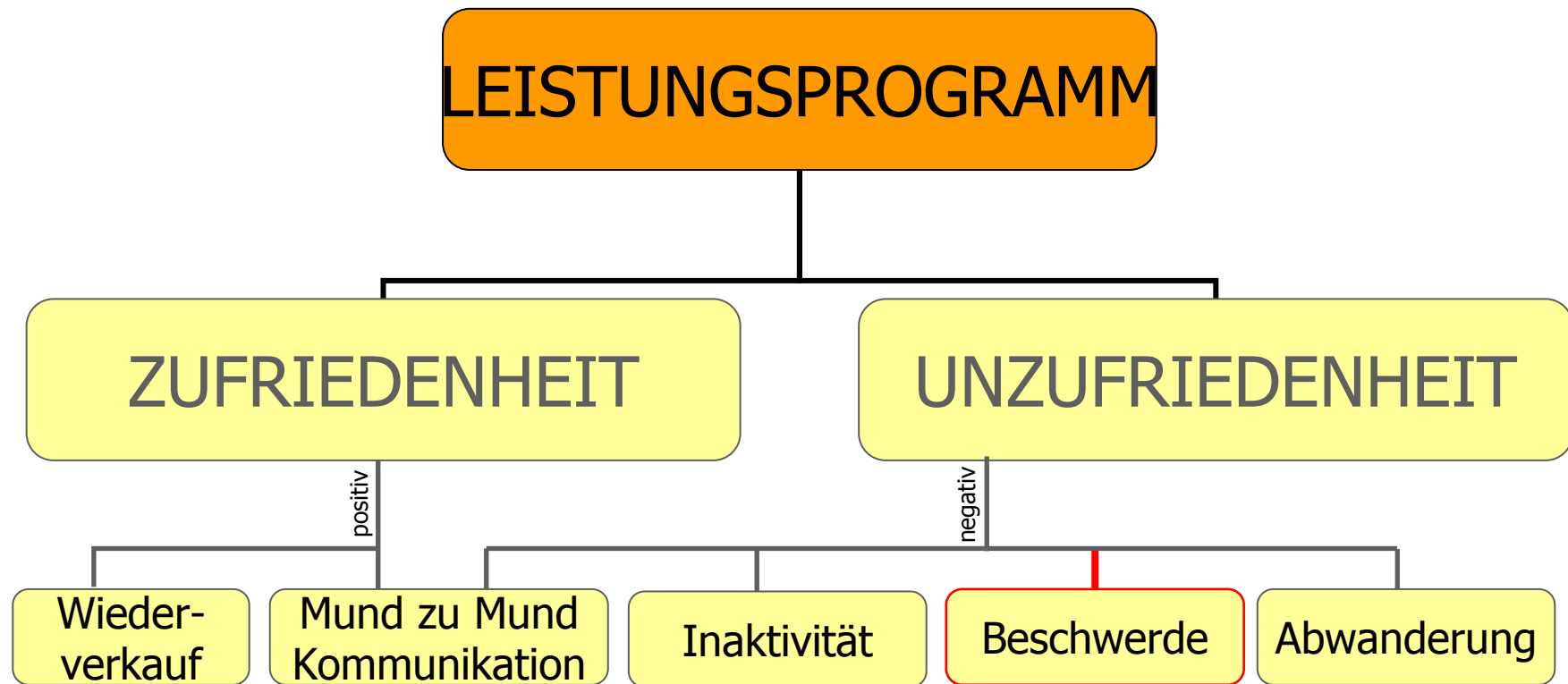
- 99% erwarten eine rechtzeitige Information bei Nichteinhaltung einer Zusage
- 97% erwarten einen zugesagten Rückruf innerhalb von 24 Stunden
- 93% erwarten eine Beschwerdeantwort innerhalb einer Woche
- 92% erwarten auch in Stoßzeiten eine freundlichen Service

Quelle: Deutsches Kundenbarometer 2006

- Innerhalb der Beschwerdesensibilität wird nicht die Schuldfrage gestellt
- Zielsetzung dahin gehend, dass der Kunde/Gast/Besucher durch Verständnis, Schnelligkeit und Entgegenkommen in dieser für sich schwierigen Situation überzeugt und zufrieden aus dem Gespräch geht
- Mit einem funktionierenden Beschwerde-management ist es möglich, Kunden zu binden

- Informationsgewinnung
- Systematische Auswertung
- Strategisches Frühwarnsignal
- Ergreifen rechtzeitiger Maßnahmen zur Verbesserung des Leistungsangebotes
- Kostensenkungspotenzial
- Kundenorientierte Unternehmensstrategie
- Reduktion von Fehlerkosten







... Ihr schauspielerisches Talent ist gefragt ...

Vor Ihnen liegt ein Umschlag. Bitte versuchen Sie sich in die Situation einzufühlen und übernehmen die darin beschriebene Rolle.

Viel Vergnügen bei Ihrem Beschwerdepart!

# Merkregel für die Annahme von Beschwerden

**R**uhe bewahren  
**I**nteresse zeigen  
**T**eamgeist bewahren  
**U**rsachen erfragen  
**A**blauf klären  
**L**ösungsmöglichkeiten erfragen  
**E**ntschuldigungen anbieten



**„Nicht mit Erfindungen,  
sondern mit  
Verbesserungen  
macht man  
Vermögen“**