

Ziel

Kundenbeschwerden sind unvermeidlich - aber auch eine große Chance. Zum einen bietet der Kunde die Möglichkeit den Beschwerdegrund zu beheben und ihn wieder zu einem überzeugten Kunden zu machen. Zum anderen bietet eine Beschwerde auch die Möglichkeit Qualität oder Prozesse prinzipiell zu überdenken und so die eigene Attraktivität für alle Kunden im Vergleich zu Wettbewerbern zu erhöhen. Umso wichtiger ist es diese Chance proaktiv zu nutzen und professionell mit dem Kunden zu kommunizieren. Durch die Kombination von Prozessberatung, Mitarbeitermotivation und -qualifizierung etablieren wir nachhaltig eine positive Kultur im Umgang mit Beschwerden.

Ausgangslage

- ⊙ Es erreichen Sie vermehrt Beschwerden?
- ⊙ Sie wollen den gesellschaftlichen Auftrag für Ihr Geschäftsmodell?
- ⊙ Sie wissen um den Wert positiver Kundenbewertungen und den Schaden durch Unzufriedenheit Ihrer Kunden?
- ⊙ Kundenzufriedenheit ist einer Ihrer KPI's oder USP's?
- ⊙ Sie haben mehr „Verwalter“ als Kunden-„Betreuer“ im Kundenservice?



Gründe für solche Verhaltensmuster

Die Gründe sind, wie meist, sehr vielfältig. Ein Kulturwandel ist zur eigenen Unternehmenspositionierung oder auf Grund äußeren Drucks notwendig. Aus der Historie heraus sind die Persönlichkeitsmerkmale Ihrer Mitarbeiter im Kundenkontakt eher gewissenhaft und stetig als kommunikativ und lösungsorientiert. Es treten auf Grund vielfältiger Anforderungen Probleme bei IT oder internen Prozessen auf. Und so weiter ...

Nachteile bisheriger Lösungsansätze

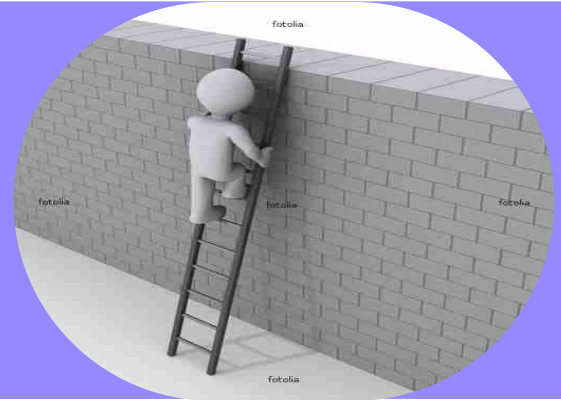
Kosten, Zeitbedarf, Verlust von Selbstständigkeit, Kontrollkultur, Verunsicherung bei Mitarbeitern, extrem hohe Rückfallquoten

Erfolgsansatz

Der primäre Unterschied zu den meisten bisherigen Lösungen ist der ganzheitliche, nachhaltige Ansatz. Es handelt sich nicht nur um ein Training, von dem nach einer Woche Alltag 80 % wieder „vergessen“ sind, es arbeitet nicht mit Angst durch Kontrolle und es ist keine externe Beratung die „Ideal-Prozesse“ überstülpt. Con|Tra-Beschwerde funktioniert, weil die Lösungen mit den Mitarbeitern entwickelt werden und daher eine hohe Akzeptanz finden. Weil wir den Prozess und den Erfolgsweg begleiten. Und weil wir in der Lage sind Mitarbeiter und Abteilung umfassend methodisch sowie fachlich, ähnlich wie bei einem Coaching und neutral von außen, zu leiten.

Vorgehensweise

- ⊕ 1,5 Tage Bestandsaufnahme vor Ort: Beschreibung Ist-Prozesse Mustervorlagen sichten, Mitarbeiter-Interviews, Fallstatistiken qualitativ zusammentragen (falls nicht quantitativ vorhanden)
- ⊕ 1 Tag workshop: Ziele, Prozessbeschreibung, Erarbeitung von Mustertexten, Definition für zukünftige Fallstatistiken
- ⊕ 1 Tag Kick-off-Veranstaltung zur neuen Beschwerdekultur und Handbucherstellung
- ⊕ Optional: vorab- bzw. Vorher-/nachher-interviews von Beschwerdekunden (ca. 2 - 3 Tage)
- ⊕ 2 mal Stichprobe der Fallstatistiken, Mitarbeiterinterviews und Coachinggespräche mit Führungskraft und „resistenten“ Mitarbeitern à 1 Tag



Unternehmenscoaches

Der Coach ist ein erfahrener Manager (in der Regel aus der Energiewirtschaft) und ausgebildeter Trainer. Er verfügt über mehrjährige Erfahrung in den Bereichen Kommunikation und Führung.

Kosten

Die Kosten betragen 9.300,- €, 4.800,- € werden nach dem workshop-Tag mit Übersendung des individuellen Handbuches fällig. Nach jedem weiteren Einsatztag werden 1.500,- € abgerechnet. Für die Interviews erstellen wir Ihnen ein separates Angebot in Abhängigkeit der gewünschten Losgröße.