Zehra Sirin

Die 5-Sterne-Strategie

Exzellentes Beschwerdemanagement
in Zeiten von Online-Bewertungen

REDLINE | VERLAG

Inhalt

Wenn es schnell gehen muss	7
Vorwort	9
1. Grundlegendes zum Beschwerdemanagement	13
Die Bezeichnung »Beschwerdemanagement«	14
Ziele des Beschwerdemanagements	18
Warum können wir mit Beschwerden nicht umgehen?	19
Apropos Fehler: Wie entstehen und was kosten sie?	22
Enttäuschte Kunden beschweren sich kaum	25
Ein sich beschwerender Kunde stellt Sie auf die letzte Probe	27
Missbräuchliche Beschwerden sind in jedem Fall einen Dank wert	28
Relevanz für das Qualitätsmanagement	30
Checkliste für die Grundlagen	33
2. ★-Strategie: Bringen Sie sich auf Kurs	35
Entwicklung und Wahl der Beschwerdestrategie	38
Die Gestaltung des Beschwerdemanagements	44
Beschwerdemanagement-Konzept – Projektierung	50
Evaluation eines IT-Tools	63
Checkliste für Ihren ★ Stern	69
3. ★★-Strategie: Stellen Sie Kundenorientierung nun unter Beweis	73
Beschwerde stimulieren	74
Beschwerdeannahme(-Gespräch)	83
Beschwerdebearbeitung	106
Beschwerderekation	118
Checkliste für Ihren ★★ Stern	127
4. ★★★-Strategie: Sind Sie schon auf Kurs?	129
Beschwerdeauswertung	129
Beschwerde-Management Controlling	144
Beschwerde-Reporting	159
Beschwerde-Informationsnutzung	164

Internes Auditmanagement – ein Instrument aus dem Qualitätsmanagement	170
Checkliste für Ihren ★★★ Stern	179
5. ★★★★★-Strategie:	
Wenn es im Unternehmen funktionieren soll	181
Sie führen ein Changeprojekt ein	182
Beschwerdekultur	184
Fehlerkultur	185
Internes Beschwerdemanagement	193
Trainieren Sie gegen Ihren eigenen »Hormo Sapiens«	194
Relevanz der Führungsrolle	195
Kommunikation	198
Checkliste für Ihren ★★★ Stern	200
6. ★★★★★-Strategie: Kundenbeziehungsmanagement	
auf Basis von Kundenbeschwerden und Onlinetools	203
Auswirkungen der digitalen Transformation auf das Beschwerdemanagement	203
Beeinflussung durch Online-Bewertungen	204
Checkliste für Ihren ★★★ Stern	211
Nachwort	213
Glossar	215
Kennzahlenübersicht	221
Anhänge	231
Übersicht Direkter Beschwerdemanagement-Prozess	231
Einfacher 8D-Report	232
KVP Werkzeuge im Kontext der Informationsnutzung und Qualitätsentwicklung	233
Übersicht Auditarten	234
Übersicht ISO 10002 Leitfaden für das Beschwerdemanagement	235
Quellen	239
Literatur	239
Links	240
Interviewpartner	241
Über die Autorin	243
Stichwortverzeichnis	245