

Beschwerden als Chance nutzen - Wertschöpfung steigern

10.09.2008, 10:06 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *PETER KIRSCH ADDED VALUE*



Niestetal / Kassel, 10.09.2008. Alle hassen Beschwerden. Produktionsunternehmen und Dienstleister. Kunden, Unternehmen und Lieferanten. Alle verbinden Beschwerden mit negativen Vorstellungen. Beschwerden sind Äußerungen von Unzufriedenheit. Reklamationen sind eine Teilmenge der Beschwerden.

Beschwerden als Chancen verstehen und nutzen, bedeutet sich ständig zu verbessern. Kosten zu sparen, Umsatz und Gewinn zu steigern, Kunden trotz Beschwerden zu binden.

Die Kosten der Beschwerdebearbeitung sind Investitionen in zukünftige Geschäfte. Bei einer Umsatzrendite von zwei Prozent ist mindestens ein zusätzlicher Umsatz von 500.000 Euro zu erzielen, um einer Senkung der Beschwerdekosten um 10.000 Euro zu entsprechen. Dies zeigt, welche Potenziale der positive Umgang mit Beschwerden bietet.

Unternehmen, die ihre Kunden dauerhaft binden wollen, sollten über ein hervorragendes Beschwerdemanagement verfügen. Stimulierung, Annahme und Bearbeitung der Beschwerde, Reaktion auf die Beschwerde sowie Auswertung, Controlling, Reporting und gezielte Nutzung der Beschwerdeinformationen bilden einen komplexen Prozess. Ein effektives und effizientes Beschwerdemanagement versteht Beschwerden als unternehmerische Herausforderung. Und bildet den Kern einer Kundenbindungsstrategie durch Kundenzufriedenheit.

Wie wirksam ist Ihr Beschwerdemanagement? In welchem Umfang trägt es zur langfristigen Kundenbindung bei? Wie unterstützt es die Steigerung der Wertschöpfung im Unternehmen? Wie messen Sie den Erfolg Ihres Beschwerdemanagements? Wie ist Ihr Beschwerdemanagement in das Unternehmen eingebunden? Auf beschwerdemanagement.pekav.de können Sie kostenlos die Checkliste Beschwerdemanagement anfordern. Nach der Bearbeitung der Checkliste besitzen Sie ein aktuelles Ergebnis zum Stand Ihres Beschwerdemanagements, können Verbesserungspotenziale entdecken und gezielt Maßnahmen planen und umsetzen.

Zielgruppe der Checkliste Beschwerdemanagement sind Geschäftsführer mit Strategie- und Umsetzungsverantwortung in Produktions- und Dienstleistungsunternehmen sowie die Funktionen Marketing, Vertrieb, Service, Forschung & Entwicklung, Personal und Qualitätsmanagement.

Aktuelle Informationen, kostenlose Downloads zum Thema „Wertschöpfung steigern“ sowie zu den Leistungen von PETER KIRSCH ADDED VALUE (QM-Beratung, QM-Interimsmanagement, externer QMB, Auditprogramme, CAQ-Einführung, Prozessoptimierung KVP, Troubleshooting, Beschwerdemanagement, Lieferantenmanagement, Moderation und Inhouse-Schulungen) finden Sie auf der Homepage www.pekav.de.

Portrait

Peter Kirsch (43) hat vor seiner freiberuflichen Tätigkeit als Unternehmensberater mit dem Schwerpunkt Qualitätsmanagement zehn Jahre praktische Erfahrungen als Leiter Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementbeauftragter bei verschiedenen mittelständischen Automobilzulieferern gesammelt.

News-ID: 241079 • Views: 147 (Stand: 27.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/241079/Beschwerden-als-Chance-nutzen-Wertschoepfung-steigern.html>