

Kundenbeschwerden werden selten ernst genommen

14.11.2012, 17:39 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *legodo ag*

Presseagentur: *denkfabrik groupcom GmbH*

Wenn sich Kunden bei Unternehmen wegen Produktreklamationen, unbefriedigenden Services oder aus anderen Gründen beschweren, bekommen Sie im Regelfall nur ein automatisiertes Antwortschreiben. Dies ermittelte eine Studie der legodo ag unter mehr als 2.000 Konsumenten. Besonders die Reaktionen der Firmen aus den Finanz- und Telekommunikationsbranchen haben dabei die Kunden bisher wenig begeistert.

Insgesamt beschränken sich die Unternehmen in fast zwei Dritteln der Fälle darauf, Beschwerden über ein Standardschreiben zu beantworten. Hinzu kommt, dass in jedem zehnten Fall gar keine Reaktion kam. Lediglich 17 Prozent der Kunden haben eine persönliche Nachricht erhalten, bei der die Empfänger den Eindruck hatten, dass statt einer pauschalen Reaktion auf den individuellen Sachverhalt eingegangen wird. Auch ergänzende Kontakte zur Problemlösung, etwa durch einen zusätzlichen Anruf, fanden nur selten statt.

Unbefriedigend aus Kundensicht ist auch die häufig lange Reaktionszeit der Unternehmen. Nur in Ausnahmefällen kommt innerhalb weniger Tage eine Nachricht auf die Beschwerde, meistens dauert es bis zu vier Wochen. Ein Viertel der Befragten hat sogar die Erfahrung gemacht, dass eine Antwort noch später eintrudelte.

Für den legodo-Vorstand Marc Koch sind sowohl standardisierte Briefe und lange Reaktionszeiten schon längst kein zeitgemäßer Umgang mit den Kunden mehr, zumal sich beides durch moderne Kommunikationslösungen heutzutage vermeiden lassen. „Der Kunde bekommt auf diese Weise den Eindruck, dass er nicht ernst genommen wird und wendet sich ab“, verweist er auf die längerfristigen Konsequenzen. „Es ist keine Erfolgslogik, wenn mit großem Marketing- und Vertriebsaufwand in die Kundengewinnung investiert wird, man aber auf der anderen Seite durch ein unzureichendes Beschwerdemanagement einen vermeidbaren Kundenverlust riskiert“, legt Koch den Finger in die Wunde. „Kundenbindung ist immer kostengünstiger als die Neukundengewinnung“, bringt er in diesem Zusammenhang noch einmal bekannte Erkenntnisse in Erinnerung.

Tatsächlich begeben sich die Unternehmen hier in ein großes Problem, weil meist eine erhebliche Diskrepanz zwischen den zufriedenstellenden und unbefriedigenden Reaktionen aufseiten der Kunden besteht. Besonders die Banken, Versicherungen und Telekommunikationsanbieter haben nach den Ergebnissen der legodo-Untersuchung offenbar einen großen Handlungsbedarf. So sind nur 7 Prozent der Befragten mit den Beschwerdereaktionen der Kreditinstitute zufrieden, aber gleichzeitig 46 Prozent sehr unzufrieden. Eine ähnliche Kluft zeigt sich bei den Unternehmen der Assekuranz-Branche, wo lediglich 9 Prozent der Kunden eine positive Antwort auf ihre Kritik erhalten haben, jedoch 41 Prozent mit den Reaktionen sehr unzufrieden waren. Tendenziell ähnlich verhält es sich bei den Telkos, aber auch die Handelsunternehmen, Versandhäuser und Online-Shops geben kein positives Bild ab.

Bei den Reiseveranstaltern und Beförderungsunternehmen wie Bahn, Fluggesellschaften und Öffentlicher Nahverkehr halten sich Kritik und positive Bewertung etwa die Waage. Dagegen stehen besonders die Verlage für ein umgekehrtes Verhältnis: Ihr Umgang mit Beschwerden wird von den Kunden überwiegend positiv bewertet. Damit nehmen die Medienbetriebe aber eine Ausnahmestellung ein, weil in der Summe aller Branchen das Kundenurteil zu dem von ihnen erlebten Engagement mit Beschwerden eine deutlich negative Schlagseite aufweist. „Die Unternehmen müssen sich dem Customer Communications Management widmen“, empfiehlt der legodo-Vorstand Koch. „Es bietet individuelle Reaktionen und verbessert damit die gewünschte Kundenbindung.“

Portrait

Die ITSM Consulting AG ist ein unabhängiges, international tätiges IT-Beratungshaus in den Bereichen der Prozessoptimierung und Organisationsberatung durch IT Service Management. Die Kernkompetenzen umfassen darüber hinaus die effektive und effiziente Steuerung von IT-Organisationen im Sinne einer zeitgemäßen und zielgerichteten IT-Governance. Gleichzeitig gehört die ITSM Consulting AG zu den wenigen durch den TÜV akkreditierten Schulungshäusern für ISO/IEC 20000 und sämtliche ITIL-V3-Ausbildungsgänge in Deutschland. Zudem besteht eine enge Zusammenarbeit mit der ISACA es werden entsprechende COBIT-Schulungen angeboten. www.itsm-consulting.de

News-ID: 678966 • Views: 573 (Stand: 03.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/678966/Kundenbeschwerden-werden-selten-ernst-genommen.html>