



ESB Basic/shutterstock.com

Reklamationen und Beschwerden: Zwischen Mystik, Manie und Management

Gute Kunden reklamieren

Nicht alle Kunden sind zufrieden und nicht alle machen ihrem Ärger Luft - zumindest nicht direkt. Diejenigen Kunden nämlich, die unzufrieden sind mit bestimmten Leistungen und Services, und dies dem Unternehmen nicht kommunizieren, wandern ab, zu anderen Anbietern, Lieferanten, Unternehmen. Und sie tun es leise und unbemerkt.

Am Ende ist die Kündigung Fakt und keine Rückwerbeangebote helfen dann noch.

In dieser Hinsicht sind reklamierende Kunden gute Kunden. Durch sie erhalten Unternehmen überhaupt erst einen Einblick darin, was Kunden wirklich wollen. Umso wichtiger also, **Reklamationen und Beschwerden nicht nur zu protokollieren und archivieren, sondern aktiv einzubinden in einen kontinuierlichen Optimierungsprozess.**

Hinzu kommt, dass durch die detaillierte Evaluation eingehender Beschwerden und Reklamationen weitere bereits im Vorfeld verhindert werden können. Außerdem können so Produktions- und Arbeitsabläufe in jeder Phase so gestaltet werden, dass sie nah an den Anforderungen und Wünschen der Kunden sind und Unternehmen sich zudem jederzeit und flexibel mit Lieferanten, Partnern und Mitarbeitern abstimmen können.

Produktivitätseinbußen vorbeugen und durch Begeisterung beim Service punkten

Ein kohärentes und konstruktives Reklamations- und Beschwerdemanagement bedeutet also auch, seine Kunden erstzunehmen - mit ihren Anliegen, ihrer Kritik und ihren Vorschlägen. Insofern ist Reklamations- und Beschwerdemanagement in erster Linie Service - am und für alle Kunden, Partner und Mitarbeiter. Und exzellenter Service macht den Unterschied, weil er Kunden und Partner nicht nur zufriedenstellt, sondern begeistert.

Profitieren also auch Sie von einem innovativen Qualitätsmanagement, das Beschwerden und Reklamationen nicht als Störfaktoren, sondern als wertvolle Impulse aufnimmt und implementiert. Für eine nachhaltige Kundenbindung an allen Kontaktpunkten.

Im Einzelnen bieten wir Ihnen folgende Leistungen im Bereich Reklamations- und Beschwerdemanagement im Zusammenspiel mit dem FMEA-Ansatz:

- Reklamationsmanagement Software
- CAQ Software
- Reklamations-, Garantie-, Kulanz- und Gewährleistungskosten
- Interne und externe Reklamationen (Lieferanten- und Kundenreklamationen)
- Lieferantenbewertung
- Service Qualität, Kundenorientierung, FMEA, MES Software und CAQ Software
- Risikomanagement
- Kundenzufriedenheitsanalysen

Wir sollten reden...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für FMEA haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Risikomanagement oder Qualitätsmanagement wünschen.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen FMEA, Risikomanagement, Qualität und APQP?

Informationen zum Thema FMEA und Risikomanagement im Pharma und Medizintechnik Umfeld erhalten Sie hier: <https://www.fda-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement und Qualität erhalten Sie hier: <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen APQP, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in [Glossar und „FAQ“ FAQ-Datenbank](#). Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.