

Guten Tag



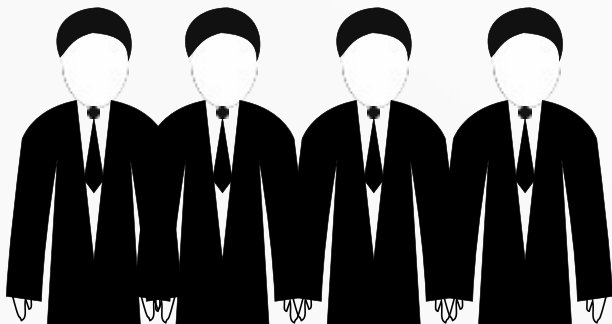
Kundenorientierung & Beschwerdemanagement

Prozess- & Qualitätsmanagement

Wer sind Kunden

Externe Kunden:

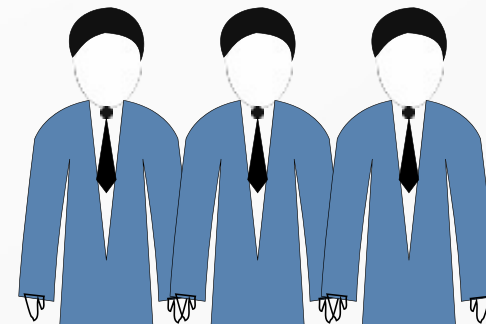
- Käufer/ Abnehmer einer Dienstleistung
- Gesellschaft
- Staat



Organisation

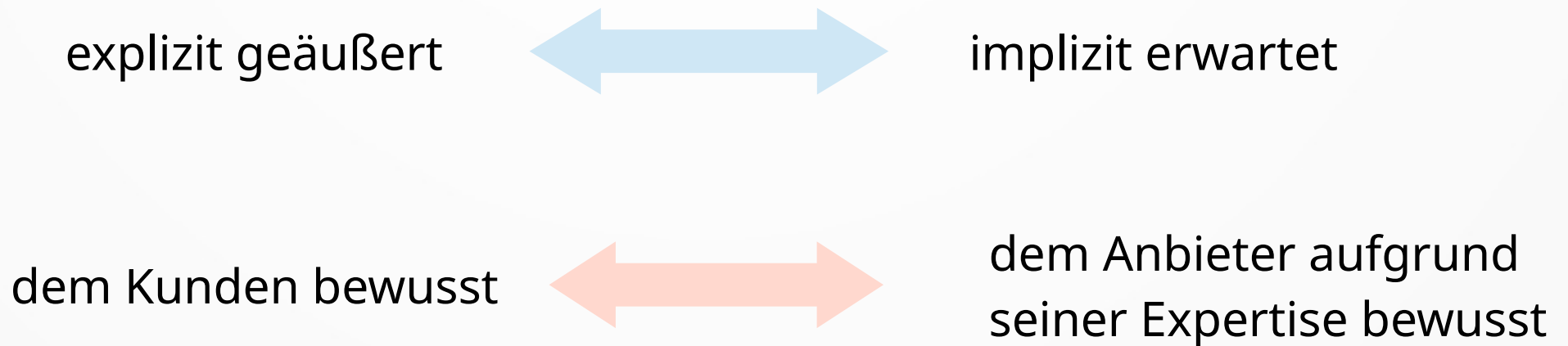
Interne Kunden:

- Mitarbeiter & Abteilungen, die Produkte weiterverarbeiten oder Dienstleistungen abnehmen.

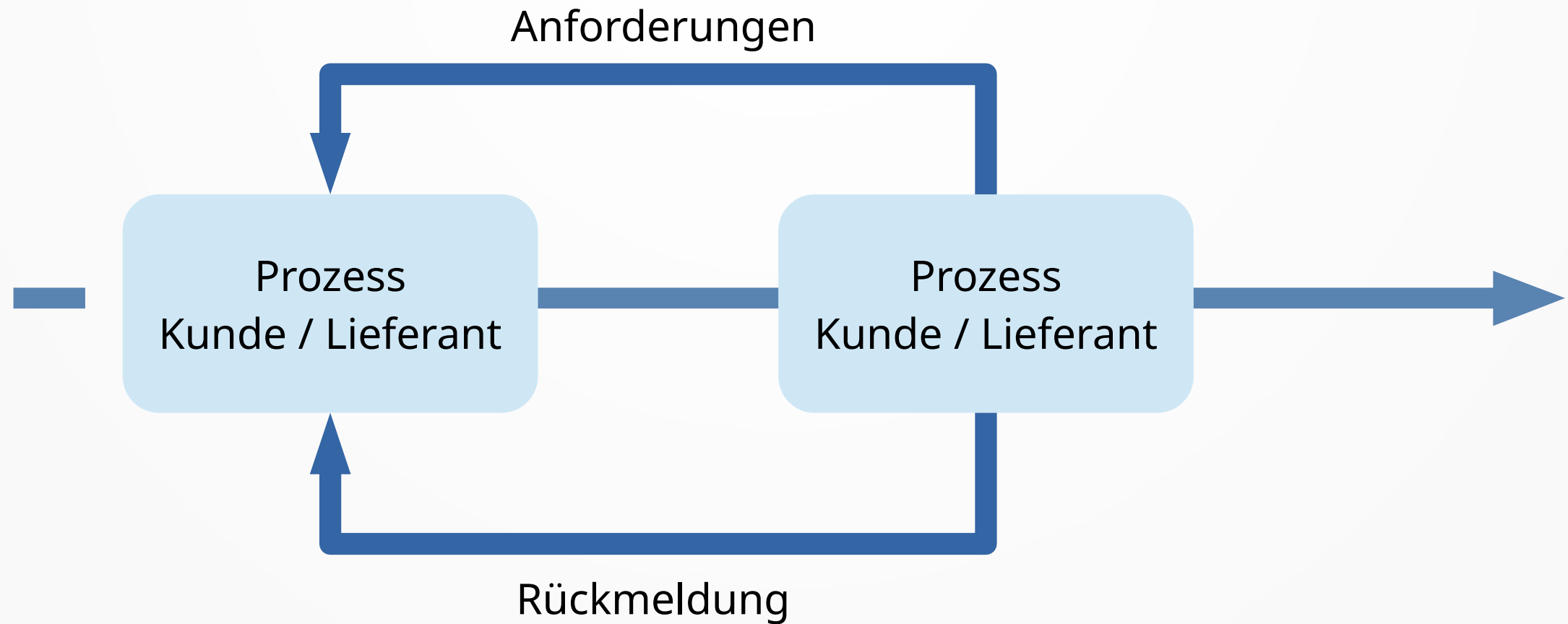


Was bedeutet Kundenorientierung?

Kundenorientierung meint die Ausrichtung sämtlicher Tätigkeiten und Abläufe eines Unternehmens auf die Wünsche, Anforderungen und Erwartungen seiner Kunden.



Prinzip der Kunden-Lieferanten-Beziehung

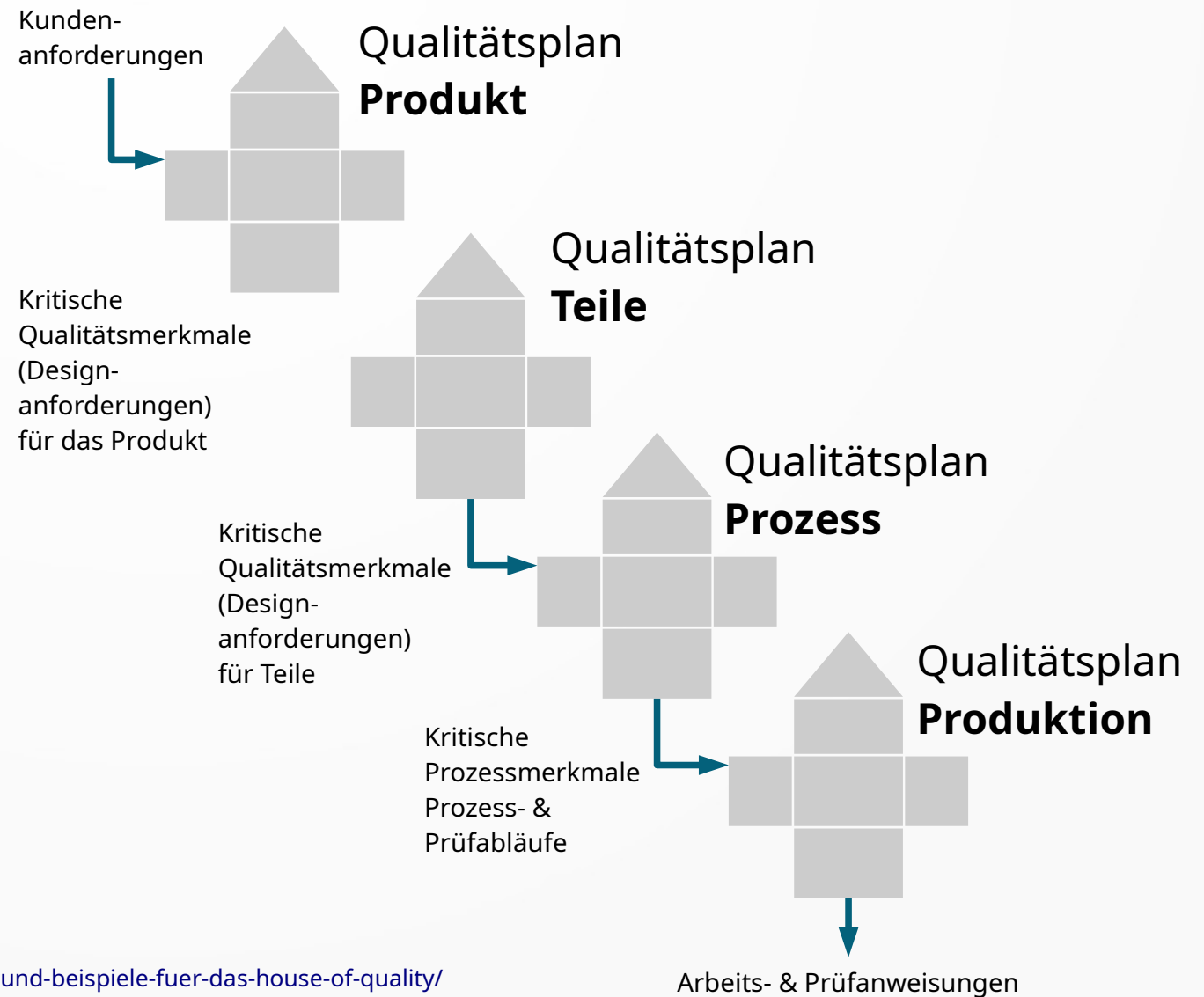


Kundenerwartungen

z. B. Quality-Function Deployment
(QFD)



House of Quality



Kundenzufriedenheit messen

Customer Satisfaction Score (CSAT):

CSAT = Durchschnitt aller Kundenbewertungen

Net Promoter Score (NPS):

NPS = Anzahl (Promoter) – Anzahl (Kritiker)

Der Customer Effort Score (CES)

Misst den Aufwand den ein Kunde aufwenden muss, um ein bestimmtes Problem zu lösen.

Direkte Kundenbefragung

- Fragebogen
- Web-Formular
- Umfrage

Wie zufrieden sind Sie mit unseren Produkt?



Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns weiterempfehlen?



unwahrscheinlich

sehr wahrscheinlich

Meine Anfrage wurde zügig bearbeitet.

- ☐ stimme vollständig zu
- ☐ stimme zu
- ☐ stimme eher zu
- ☐ weder noch
- ☐ stimme eher nicht zu
- ☐ stimme nicht zu
- ☐ stimme überhaupt nicht zu

Kundenzufriedenheit messen

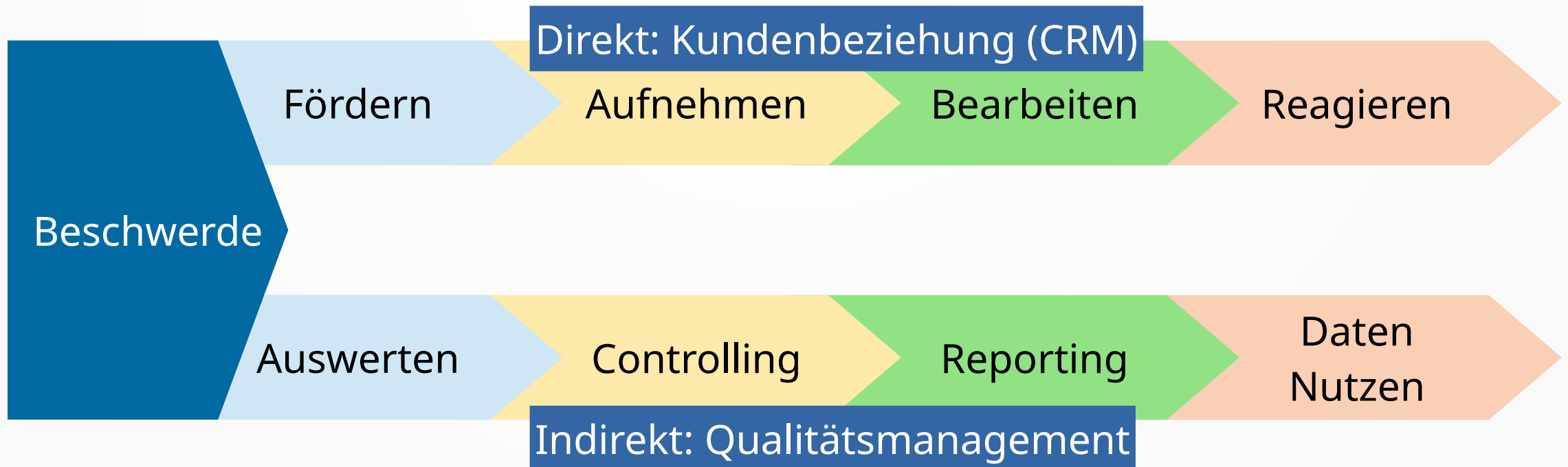
Things Gone Wrong = Anzahl der Beschwerden je 100, 1000 oder 100000 (unternehmensabhängig) Einheiten an verkauften Produkten / Dienstleistungen.

Social-Media KPI:
Social Sentiment = Durch Algorithmen erfasste Stimmungslage zu Produkten oder Aktivitäten eines Unternehmens in den sozialen Netzen.

- Indirekte Messung
- Auswertung interner oder externer Daten

Beschwerdemanagement

Der bewusste und gezielte Umgang mit Beschwerden.



Beschwerden sind ein Geschenk.

Beschwerde vs. Reklamation

Beschwerde:

Unzufriedenheit des Kunden:

- Missstände
- Ärgernisse
- Versäumnisse

Reklamation:

Sachmangel:

- nicht erbrachte Leistung
- Fehler am Produkt
- Mängel am Produkt

Worin liegen aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile der verschiedenen vorgestellten Methoden zur Messung der Kundenzufriedenheit?

<https://www.honestly.de/blog/kundenzufriedenheit-kennzahlen/>