Aufbau eines eigenen Beschwerdemanagements

Prof. Dr. Matthias Neu
Fachhochschule Darmstadt

Das Anspruchsniveau der Kunden (Mieter) ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. Gleichzeitig nahm auch die Bereitschaft der Kunden zu, sich über objektiv oder subjektiv gerechtfertigte Missstände zu beschweren.

Im Zuge der Beratung wird ein individuelles, an den Bedürfnissen des Wohnungsunternehmens ausgerichtetes Beschwerdemanagement entwickelt und auch praxisnah umgesetzt. Ihr Wohnungsunternehmen erhält dadurch die Chance, durch ein in sich schlüssiges, aktives Beschwerdemanagement die Kundenzufriedenheit zu steigern. Mit Hilfe von zahlreichen Fallbeispielen wird aufgezeigt, welche Einstellung Beschwerden entgegengebracht werden sollte, wie Sie Beschwerden stimulieren, annehmen, bearbeiten und als Informationsgrundlage für kontinuierliche Verbesserungen in Ihrem Unternehmen ausnutzen.

Beratungsinhalte:

- Grundlagen eines aktiven Beschwerdemanagements
- Dauerhafte Kundenbindung als strategischer Wettbewerbsvorteil
- Checkliste: Beschwerdemanagement
- Möglichkeiten, Beschwerden anzuregen
- Umgang mit Beschwerdeführern
- Bearbeitung der Beschwerde
  - Beschwerde stimulieren
  - Beschwerde erfassen
  - Beschwerde bearbeiten
  - Beschwerden zukünftig verhindern
- Analyse und Controlling von Beschwerdevorgängen
- Implementierung eines Beschwerdemanagements

Beratungshonorar: Lassen Sie sich ein unverbindliches Angebot unterbreiten.

Kontakte beim vdw: Carsten Ens 0511/1265-127
c.ens@vdw-online.de

Wir würden uns freuen, Sie mit dieser Beratungsleistung unterstützen zu können.