

Fallstudie: Nachbefragung zum Beschwerdemanagement

Qualiance führte im Auftrag eines Finanzdienstleistungsunternehmens eine telefonische Beschwerdezufriedenheitsbefragung durch. Ziel war es, herauszufinden, wie die Kunden den Reklamationsprozess wahrnehmen und beurteilen.

Insgesamt wurden 263 Kunden befragt, die sich mit einem Anliegen / einer Beschwerde beim Unternehmen gemeldet hatten und den Reklamationsprozess aktuell durchliefen oder bereits beendet hatten.

In der Befragung sollte insbesondere die Zufriedenheit mit dem Beschwerdeprozess, also der systematisierten Beschwerdebehandlung durch das Unternehmen untersucht werden. Diese Zufriedenheit mit dem Beschwerdeprozess galt es in der Auswertung abzugrenzen von der Zufriedenheit mit dem Beschwerdeergebnis, denn nicht alle Kundenreklamationen können als berechtigt anerkannt werden.

Die wichtigsten Ergebnisse waren:

- Die Zufriedenheit mit der Beschwerdebehandlung konnte als Treiber für die Kundenzufriedenheit mit dem Anbieter identifiziert werden.
- Insgesamt waren nur 65% aller befragten Kunden mit der Behandlung ihrer Reklamation zufrieden oder sehr zufrieden.
- Die Reaktionszeit lag nur bei rund 60% der Befragten unter 5 Tagen. Da gleichzeitig auch nur ein ähnlich großer Teil der Befragten angab, mit der Reaktionszeit zufrieden zu sein, konnte eine Zeitvorgabe von 5 Tagen für die Bearbeitung als künftiger Zielwert ermittelt werden.
- Ca. ein Drittel der Reklamations-Kunden erhielten eine telefonische Antwort, 50% per Mail und 17% per E-Mail.
- Die Zufriedenheit der Kunden mit der telefonischen Beantwortung war deutlich höher als bei Brief oder E-Mail. Daraus wurde abgeleitet, künftig auch bei schriftlichen Anfragen oder Anfragen per E-Mail eine Zwischenklärung per Telefon anzustreben. Zur Vermeidung eines Medienbruchs sollte aber die endgültige Antwort auf jeden Fall in der Kommunikationsform gegeben werden, die auch der Kunde gewählt hatte.
- Die Zufriedenheit wurde auf der Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) gemessen. Bei den Kunden, die mit dem Beschwerdeprozess zufrieden waren, lag die Gesamtzufriedenheit mit dem Anbieter mit durchschnittlich 2,23 nur 0,15 unter dem Gesamtzufriedenheitswert aller Kunden von 2,08. Demgegenüber lag die Gesamtzufriedenheit der nicht-zufriedenen Kunden bei 2,63. Für diese Kunden konnte auch eine höhere Abwanderungsgefahr nachgewiesen werden.
- Als Ursachen für einen nicht-zufriedenstellenden Beschwerdeprozess konnten im wesentlichen drei Felder identifiziert werden (Mehrfachnennungen waren möglich):
 - Das Anliegen wurde durch den Anbieter nicht richtig verstanden (35%)
 - Der Kunde war mit der Form der Reaktion nicht zufrieden (45%)
 - Der Kunde war mit der inhaltlich gefundenen Lösung nicht zufrieden (37%)

- Bei den Kunden, denen keine inhaltlich zufriedenstellende Lösung durch den Anbieter angeboten werden konnte, war die Erklärung durch den Anbieter sehr wesentlich für die Beurteilung der Beschwerdezufriedenheit.

Die Ergebnisse der Befragung ermöglichten es unserem Kunden, sein Beschwerdemanagement zu überarbeiten. Wichtigster Ansatzpunkt waren der Beschwerdeprozess und die Schulung der Mitarbeiter, um auch bei nicht-positiven Ergebnissen der Beschwerdebehandlung beim sich beschwerenden Kunden ein positives Gefühl zu hinterlassen.

Die Befragung wird in Kürze wiederholt werden, um Erfolge zu messen. Wenn Sie Fragen haben, wie Ihre Kunden Ihr Beschwerdemanagement beurteilen, so freuen wir uns über den Kontakt.