



Beschwerdemanagement

erlich textil
eine Marke der Vorfreude GmbH

2021

Beschwerdemanagement bei erlich textil

Wir zielen mit unserem Beschwerdemanagement-System darauf ab, mit einem systematischen Zusammenschluss von Maßnahmen dazu beizutragen:

- verschiedene Stakeholder (Kund*innen, Mitarbeiter*innen, Partner*innen, ...) zu animieren, Unzufriedenheiten zu äußern
- auftretende Probleme und damit zusammenhängende Unzufriedenheiten zu lösen
- den Umgang mit Problemen und Unzufriedenheiten für alle Beteiligten transparent und effektiv (ergebnisorientiert) zu regeln
- die Zufriedenheit der Betroffenen zu steigern und langfristig zu sichern
- einen (zentralen) Überblick über immer wieder auftauchende Probleme zu bekommen

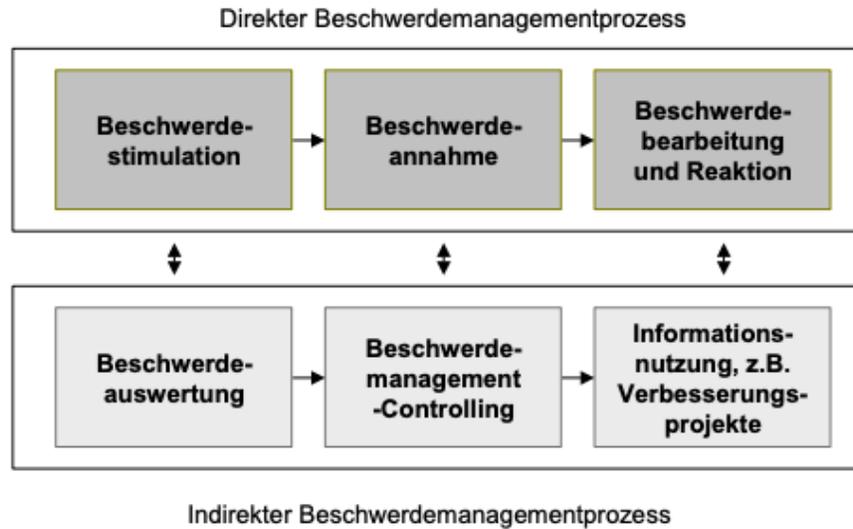
Für uns ist eine Beschwerde

- eine subjektive Meinungsäußerung
- ein Hinweis auf Mängel und/oder Fehler
- ein Hinweis auf ein ent- oder bestehendes Problem.

Jede Äußerung von Unzufriedenheit ist eine Beschwerde. Auch dann, wenn das Problem sofort und ohne Aufhebens gelöst wird. Wir versuchen deshalb, jegliche Form von Unzufriedenheit zu erfassen – sei es im Gespräch, per Email oder in einer Umfrage. Je mehr Kenntnis unser Unternehmen von dem hat, was eine Person unzufrieden macht, je klarer und objektiver diese Kenntnis ist, desto eher können wir gezielt und grundsätzlich „verbessern“.

Abgrenzung zur Reklamation:

Als Beschwerde wird allgemein die Äußerung eines/r Kund*in bezeichnet, die eine Unzufriedenheit ausdrückt und mit einer Forderung an die Einrichtung verbunden ist. Dabei unterscheiden wir zwischen „klassischer“ Beschwerde und der Reklamation. Eine Reklamation ist der Hinweis eines Kunden auf einen Zustand, der „objektiv“ ungenügend oder fehlerhaft ist, d.h., hier hat der Kunde einen konkreten Rechtsanspruch gegenüber dem Unternehmen.



Beschwerdestimulation

Mit der „Beschwerdestimulation“ zielen wir darauf ab, in Richtung aller Stakeholder ein Signal zu senden (Kund*innen, Mitarbeiter*innen, Partner*innen, Produzenten, ...), dass Beschwerden wirklich erwünscht und willkommen sind. Nur so können wir sichergehen, dass Beschwerden überhaupt und zeitnah formuliert werden.

Für die Betroffenen haben wir qualitativ unterschiedliche Wege geschaffen, um ihre Beschwerde zu äußern:

Stakeholder	Beschwerdestimulation über...
Mitarbeiter*innen	Email-Kontakt (HR), direkte Kommunikation, halbjähriges Feedback-Gespräch, anonyme Umfragen quartalsweise
Kund*innen	Online-Angebot (Email, Chat), Kundenumfragen, Telefon
Partner*innen (Produzenten, Logistik, ...)	Online-Angebot (Email, Chat), Telefon, Persönliches Treffen
Arbeiter*innen in Produktionsbetrieben	s. Dokument „Beschwerdemechanismus in der Produktion“
Bewerber*innen	Email-Kontakt, Kununu

Wichtig ist, dass unsere Stakeholder ihren Kanal zur Beschwerdestimulation als einfach zugänglich, sicher und transparent anerkennen.

Beschwerdeannahme & Dokumentation

Wurde eine Beschwerde geäußert, erfolgt die Beschwerdeannahme. Je nach Umfang, wird diese schriftlich dokumentiert. Beschwerden, die sofort gelöst werden können, sind davon ausgenommen.

Mitarbeiter:innen

Uns ist es ein großes Anliegen, Beschwerden informell und direkt zu lösen, um für die Betroffenen eine schnelle und unkomplizierte Lösung herbeizuführen. Sollte der:die Betroffene es für angemessen halten, sich schriftlich zu äußern, so kann er:sie die Beschwerde über den Schriftweg (Email, Kontaktfeld) einreichen. Die schriftlichen Beschwerden werden dokumentiert.

Halbjährige Feedback-Gespräche werden dokumentiert. Dies sorgt dafür, dass sich unsere Mitarbeiter:innen ernst genommen fühlen und Verbindlichkeit geschaffen wird.

Umfragen werten wir aus, teilen die Ergebnisse transparent mit unseren Mitarbeiter:innen und archivieren sie.

Kund:innen

Beschwerden werden über unser Customer Service Tool Zendesk erfasst und entsprechend nach „Beschwerde“ und „Beschwerdegrund“ geclustert und nachgehalten. Dies vereinfacht im Nachgang die Auswertung. Das jeweilige Anliegen der Betroffenen wird umgehend an die entsprechenden Stakeholder im Team (z.B. Marketing) weitergeleitet und bearbeitet.

Grundsätze zur Beschwerdeannahme

Für die Gestaltung des Gesprächs gilt es zunächst nur, auf einige Grundregeln, die für jede gute Gesprächsführung gelten, zu achten:

1. Wir verstehen Beschwerden als einen normalen Teil unserer Arbeit und als Chance.
2. Wir signalisieren Gesprächsbereitschaft und suchen einen möglichst ruhigen Ort für das Beschwerdegespräch.
3. Wir hören gut zu und unterbrechen den Beschwerdeführer zunächst nicht.
4. Wir stellen so lange inhaltliche Fragen, bis die Situation eindeutig geklärt ist.
5. Wir vermeiden Sofortdiagnosen. Alle Informationen werden entgegengenommen, ohne gleich ein Schuldeingeständnis abzugeben.
6. Wir machen uns Notizen, um Ernsthaftigkeit zu signalisieren.
7. Ist tatsächlich ein Fehler passiert, geben wir nicht einem Kollegen oder einer Kollegin, anderen Abteilungen oder dem Unternehmen die Schuld.
8. Wir beenden das Gespräch freundlich und mit einem Ausblick auf die nächsten Schritte: „Ich kümmere mich darum und komme in xx Tagen wieder auf dich/Sie zu!“

Beschwerdebearbeitung und –reaktion

Je nach Umfang nehmen wir uns vor, die Beschwerden zeitnah zu bearbeiten (i.d.R. 3-5 Werktagen). Wir sorgen dafür, dass die jeweilig zuständige Person der/dem Betroffenen das Gefühl gibt, dass wir uns aktiv mit dem Fall auseinandersetzen und eine Lösung erarbeiten. Ist eine Lösung gefunden, geben wir mündlich oder schriftlich eine Rückmeldung.

Beschwerdeauswertung und Beschwerdemanagement-Controlling

Die Auswertung der eingegangenen Beschwerden hat schließlich das Ziel, auf der Basis des gesammelten Datenmaterials die inhaltlichen Anlässe, die zu Beschwerden führen, zu identifizieren, zu bündeln und Lösungen zu finden („Welche Beschwerden werden am häufigsten geäußert?“, „In welchen Bereichen werden Beschwerden am häufigsten geäußert?“ usw.).

Der gesamte Prozess des Beschwerdemanagements wird in seiner Qualität durch entsprechendes Controlling in regelmäßigen Abständen überprüft.

Bereich	Verantwortlichkeiten (Complaint Owner)
Mitarbeiter*innen	HR, Geschäftsführung
Kund*innen	Kundenservice; Marketing
Partner*innen (Produzenten, Logistik, ...)	Geschäftsführung; Produktmanagement, CSR
Arbeiter*innen in Produktionsbetrieben	CSR, Geschäftsführung
Bewerber*innen	HR

Beschwerdeauswertung

Archivierung und Auswertung der Beschwerden

Um uns als Unternehmen nachhaltig zu verbessern und Nutzen aus den Daten zu ziehen, wird von den jeweils Verantwortlichen (CS, HR, GF, CSR) eine Auswertung und Analyse durchgeführt.

Einmal pro Jahr findet eine qualitative Auswertung auf Geschäftsführungsebene statt.

