

Marketing - Gestaltung und Realisierung

Beschwerdemanagement als Teil der Produktpolitik

Gleich welches Leistungsangebot ein Verein auch anbietet, nicht immer läuft alles glatt und ohne Beschwerden von unterschiedlichen Seiten. An dieser Stelle sollte der Verein hellhörig werden und die Vorwürfe ernst nehmen und professionell damit umgehen. Die Beschwerden bilden einen zentralen Ausgangspunkt für die Durchführung von Leistungsverbesserungen, -modifikationen und -differenzierungen. Daher ist es auch für den Sportverein von grundlegender Bedeutung, ein systematisches Beschwerdemanagement einzuführen.

Beschwerdemanagement...

- ist ein Maßnahmensystem.
- soll die Artikulation der Kundenunzufriedenheit anregen.
- macht die Bearbeitung der Vorwürfe möglich.
- leistet Aktivitäten zur Behebung der Ursachen der Unzufriedenheit ein.
- erhöht die Zufriedenheit der Kunden.
- erreicht Kundenbindung.

Wie gestaltet der Verein das Beschwerdemanagement?

- Unbürokratische Handhabung der eingehenden Beschwerden (die Beschwerden wandern NICHT in den Ablagekorb und geraten dort in Vergessenheit)
- Zeitnahe Rückmeldung an den Kunden (Mitglied/potenzielles Mitglied), dass die Beschwerde zur Kenntnis genommen wurde und in Bearbeitung ist (schriftlich oder telefonisch)
- Vermeidung von Mitgliederabwanderungen und negativer Mund-zu-Mundkommunikation
- Beitrag zur Verbesserung des Dienstleistungsimages des Vereins bzw. Herausstellung des Vereins als "kulanter Dienstleister"
- Interesse an der Informationsgewinnung bei allen Mitarbeitern wecken (der Verein will wissen, was nicht stimmt!)
- Reduzierung interner und externer Fehlerkosten aufgrund von Korrekturmaßnahmen

Schritte zur Einführung des Beschwerdemanagement: Für die Einführung eines systematischen Beschwerdemanagements muss der Verein folgende vier Schritte beachten:

1. Beschwerdestimulierung

Der Kunde des Vereins (Vereinsmitglied und potenzielle Mitglieder!) müssen den Eindruck haben, dass es von Seiten des Vereins durchaus erwünscht ist, Beschwerden zu erhalten. Darüber hinaus müssen die Kunden die Möglichkeit haben, auf einfachem Wege ihre Meinung zu äußern. Hier werden persönliche und mediale Beschwerdewege unterschieden:

Beispiele:

- Persönliche Ansprache der Vorstandsmitglieder (der Vorstand begrüßt dies)
- Persönliche Ansprache der Trainer/Übungsleiter und deren Weiterleitung an den Vorstand (der Vorstand hat mit den Trainern/ÜL darüber kommuniziert)
- Schriftliche Beschwerde durch Brief in den "Beschwerdekasten" des Vereins (anonym oder namentlich)
- Telefonische Beschwerde (auf die Sprechzeiten wird besonders hingewiesen)
- Beschwerde per Mail (auf der Homepage des Vereins ist eine Adresse dazu angegeben)

2. Beschwerdeannahme

Hier werden die Beschwerden der Kunden erfasst. Bei persönlichen Beschwerden kann bereits in dieser Phase die Unzufriedenheit des Kunden zumindest verringert werden. Daher ist es notwendig, sowohl dem Vorstand als auch den Mitarbeitern entsprechende kommunikative Werkzeuge an die Hand zu geben (Rhetorik, Konfliktmanagement, Einwandbehandlung usw.)

3. Beschwerdebearbeitung/-reaktion

Die Beschwerdebearbeitung betrifft alle Prozesse, die durch die Kundenbeschwerden im Verein ausgelöst werden (vom Öffnen des Briefes über die personelle bis hin zur zeitlichen Bearbeitung). Die Beschwerdereaktion bezieht sich auf die inhaltliche Gestaltung des Feedbacks gegenüber den Kunden, also was in der Empfangsbestätigung steht, in welcher Form der Kunde darüber hinaus eine Rückmeldung erhält usw.

4. Beschwerdeauswertung

Die Auswertung aller Beschwerden, egal in welcher Form diese geäußert wurden, ist für die zukünftige Entwicklung des Vereins von essentieller Bedeutung. Der Verein muss in dieser Phase folgende Fragen beantworten:

1. Wie viele Beschwerden sind im vergangenen Jahr eingegangen? Oder: Warum sind keine eingegangen, obwohl wir das wünschen?
2. Gab es Unterschiede oder sind die Beschwerden identisch?
3. Von wem stammen die Beschwerden (Zielgruppen)?
4. Auf welche Bereiche des Vereins beziehen sich diese?
5. Welche Ursachen können vorliegen?
6. Welche Konsequenzen können wir ziehen? Muss etwas geändert werden?

