



Stichwortverzeichnis

Bernd Stauss, Wolfgang Seidel

Beschwerdemanagement

Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe

ISBN (Buch): 978-3-446-43966-5

ISBN (E-Book): 978-3-446-43663-3

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43966-5>

sowie im Buchhandel.

Index

Symbole

- 1st Level 494
- 2nd Level 494
- 3rd Level 494, 496

A

- Abgabeprozess 171
- Abschließende Antwort 201, 240
- Absichtsfälle 10
- Abspannphase 205
- Abwanderer 349
- Abwanderungsquote 365, 369
- Activity Based Costing.
Siehe Prozesskostenrechnung
- Adressatenquote 320
- Aggressionsabbauphase 203
- Akzeptanzbarrieren 405, 585
- Alleinbearbeitungsprozess 170
- Analysephase 582
- Anbahnungsphase 5
- Änderungsanzeigen 17f.
- Anfangsformulierung 207
- Anforderungsanalyse 452f.
- Anfragen 17f.
- Anreizsystem 464, 485
- Antwort, abschließende 121, 323
- Arithmetisches Mittel 262
- Artikulationsdatum 141
- Artikulationsquote 298, 369
- Aufgabenanalyse 452
- Aufgaben-Controlling 70, 291, 306, 393, 530
 - objektives 319
 - subjektives 308
- Augenblicke der Wahrheit 67
- Ausnahmeprozesse 172

B

- Back Office 494, 496
- Basisanforderungen 10
- Basisstrategien
 - Beschwerdefabrik 89
 - Beziehungsverstärker 89f.
 - Qualitätssicherer 89f.
 - Zufriedenheitslabor 89, 91
- Bearbeitungsschritt 142
- Bearbeitungstermine 183
- Bedeutung, strategische 3
- Begeisterungsanforderungen 10
- Begeisterungsfälle 10
- Begrüßungsphase 202
- Belästigungen 18
- Bereich Beschwerdemanagement 20, 79, 493
 - als Linienfunktion 510
 - als Profit Center 513
 - als Stabsstelle 509
 - Einflüsse 505
 - Einordnung 503
 - in einer Matrixorganisation 511
- Bereichsleitung Beschwerdemanagement 500
 - Verantwortung 500
- Beschlussphase 579
- Beschwerde
 - angebotsbezogene 29
 - Berechtigung, subjektive 228
 - Beschwerdearten 27, 30
 - Beschwerdebegriff 27, 31
 - Definition 27
 - direkte 28
 - Erstbeschwerde 137
 - Folgebeschwerde 137
 - indirekte 28
 - mündliche 198
 - nicht artikulierte 97
 - nicht registrierte 27
 - schriftliche 200
 - unberechtigte 227
 - Vorurteile 32
 - Wahres und Falsches 32
- Beschwerdeabwicklungs-
Informationen 139
- Beschwerdeadressat 141
- Beschwerdeanalyse 41f., 256
 - mengenmäßiger Bezug 269
 - zeitlicher Bezug 270
- Beschwerdeannahme 127, 236, 321, 328
- Beschwerdeannahme-
Informationen 140
- Beschwerdeaufkommen 33, 99, 120, 256
 - Ist-Analyse 120
 - Prognose 121
- Beschwerdeauswertung 69, 141, 255
- Beschwerdebarrieren 33, 46, 119
 - Abbau 119
- Beschwerdebearbeitung 68, 167, 185, 236, 322, 328
 - Bearbeitungstermine 183
 - Complaint Owner 181
 - Dokumentation 191
 - Eskalationssystem 186
 - Kommunikation 238
 - Kommunikationsform 238
 - Mahnsystem 186
 - Process Owner 180
 - Task Owner 182
 - Verantwortlichkeiten 180
- Beschwerdebearbeitungshistorie 191
- Beschwerdebearbeitungs-
Informationen 142

- Beschwerdebearbeitungsprozess 167
 - Analyse 173
 - Definition 169
 - Konkretisierung 174
 - Standardcharakter 179
 - Visualisierung 176
 - Wertschöpfung 168
- Beschwerde-Center 329, 493
 - Leitung 498
 - Organisationseinheiten 494
 - Organisationsstruktur 498
 - Verantwortung 493
- Beschwerdeeeigentum.
 - Siehe Complaint Ownership*
- Beschwerdeeingang 128
- Beschwerdeeingangsprozess 129
- Beschwerdeerfassung 131
 - Erfassungsinhalte 132
 - Kriterien 131
 - kundenseitige 162
 - Qualitätssicherung 163
 - unternehmerische 155
- Beschwerdeerfassungsformular 157
- Beschwerdefabrik 89
- Beschwerdeführer-Informationen 132
- Beschwerdeführer-Typen 211, 238
 - Folgebeschwerdeführer 212
 - Mehrfachbeschwerdeführer 212
 - Nörgler 213
 - Querulanten 213
 - Wiederholbeschwerdeführer 211
- Beschwerdehistorie 192f.
- Beschwerdeinformationen 131, 144, 258, 421
 - Kategorisierung 144
 - Qualitätssicherung 163
- Beschwerdeinformationsnutzung 70, 324, 409
- Beschwerdeinhalte, Erfassungsfom 154
- Beschwerdeinhalts-Information 132
- Beschwerdekanal 100, 540
 - aktive Kommunikation 111
 - elektronischer 106
 - mündlicher 100
 - schriftlicher 101
 - telefonischer 102
- Beschwerdemanagement 6
 - Aufgaben 67
 - Einordnung in das Customer Relationship Management 19
 - Globalziel 63
 - im EFQM-Modell 21
 - im Qualitätsmanagement 20
 - im Rahmen der DIN EN ISO 9001:2008 20
 - internationales 565
 - interner Dienstleister 403
 - Kern des Kundenbindungsmanagements 6
 - kundenbeziehungsrelevante Teilziele 64
 - produktivitätsrelevantes Teilziel 65
 - qualitätsrelevante Teilziele 65
 - Rahmenfaktoren 71
 - Rentabilität 394
 - Steuerung 368
 - Strategieoptionen 88
 - strategische Bedeutung 3, 15
 - strategische Ist-Analyse 79
 - und Customer Care 16
 - Zielbeziehungen 65
 - Ziele 63
- Beschwerdemanagement-Audit 375
 - Maßnahmen-Audit 376
 - Rahmenfaktoren-Audit 377
 - Strategie-Audit 376
 - Verfahrens-Audit 377
- Beschwerdemanagement-Controlling 70, 141, 289
 - funktional 290
 - inhaltlich 291
- Beschwerdemanagement-Index (BMI) 370, 373, 394
- Beschwerdemanagementprozess 241, 433, 533
 - direkter 68
 - im Überblick 67
 - indirekter 69
- Beschwerdemanagementsoftware 520
 - Determinanten 520
 - Kernfunktionalitäten 522
- Beschwerdemanagementstudie 607
 - Beschwerdemanagement Excellence-Studie (BME) 608
 - Beschwerdemanagement-Studie der Deutschen Gesellschaft für Qualität 615
 - Materna-Beschwerdemanagement-Studie 612
- Beschwerdemanagement-Zielkette 368
- Beschwerdemaximierung 98
- Beschwerdeminimierung 97
- Beschwerdeobjekt-Information 138
- Beschwerde-Paradoxon 54
- Beschwerdeproblem-Informationen 135
- Beschwerdequote (BQ) 295
- Beschwerdereaktion 69, 197, 323
- Beschwerdereaktions-Informationen 142
- Beschwerdereporting
 - aktives Reporting (Informations-Push) 384
 - Barrieren der Informationsnutzung 402
 - Bereitstellung von Informationen (Informations-Pull) 401
 - beschwerdebezogene Inhalte 384
 - beschwerdemanagementbezogene Inhalte 389
 - formale Dimension 397
 - inhaltliche Dimension 384
 - zeitliche Dimension 398
 - zielgruppenbezogene Dimension 70
- Beschwerdeseiten („complaint sites“) 542
- Beschwerdestimulierung 68, 97, 320
 - dosierte Realisierung 123
 - Einführung 120
 - Erfolg 99
 - Maßnahmen 100
 - relevante Fragestellungen 105
- Beschwerdestückkosten 395
- Beschwerde-Typen 214
 - Beschwerden an Geschäftsleitung 215
 - Beschwerde über Mitarbeiter 215
 - mit Beschwerde verbundene Drohungen 216
 - Streubeschwerden 214
- Beschwerde-Verärgerungs-Eisberg 304
- Beschwerdeverhalten 43
 - Erklärung 40
 - interkulturelle Unterschiede 565
- Beschwerdeweg 141
- Beschwerdewegquote 320

Beschwerdezufriedenheit 50, 220

- Bindungswirkung 52
- Dimensionen 50
- Entstehung 50
- Erhebungsintervalle 312
- Fragebogen 308
- Loyalitätsstandards 316
- Messung 308
- zu befragenden Beschwerdeführer 313
- Zufriedenheitsstandards 314

Bestellungen 17, 18

Bewertungsportal 542

Beziehungsdauerwert 351, 353

Beziehungsorientierung 4

Beziehungsverstärker 553

Bindungsnutzen 396

- Berechnung 349
- monetäre Bewertung 350

Bindungspotenzial 56

Boxplots 263

Burn-out-Effekt 465

C

Complaint Owner 128, 181

Complaint Ownership 128, 182

Customer Care 16, 18

Customer Care Center 452, 493

Customer Interaction Center 493

Customer Lifetime Value (CLTV).
Siehe Kundenwert

Customer Relationship Management (CRM)

- als Beziehungsentwicklung 4
- als Kontaktoptimierung 4
- Definition 4

D

Differenzierung, kundenwertorientierte 236

DIN EN ISO 9001:2008 20

DIN ISO 10002:2010-5 595

- Bewertung 601
- Inhalte 596

Dokumentationsrichtigkeitsquote 321

Dokumentationsvollständigkeitsquote 321

Durchlaufzeit 184, 186

E

EFQM-Modell 21

Einbeziehungsprozess 171

Einführungsphase 584

Eingangsbestätigung 238

Einstellungstest 456

Einzelfallprüfung 225

Eisberg-Phänomen 292

Emotionalkompetenz 447

Empfeher 356

Empfehlungsquote 316, 369

Empowerment 466

- flexibles 468
- strukturiertes 467

Erfassungsdatum 141

Erfassungsformen 154

- softwaregestützte Eingabemaske 155
- standardisierter Formblätter 155

Ersterledigungsquote 322

Erstkontakt 128

Eskalationsquote 323

Evidenz-Controlling 70, 291, 297

- Aufgabe 291
- Informatorische Grundlagen 302
- Kennzahlermittlung 301

Evidenzfaktor 300

Evidenzquote 299, 390

F

Facebook 106, 540

Fach- und Methodenkompetenz 449

Fairness 220

Fall-Lösung 218

- finanziell 218
- immateriell 218
- materiell 218

Fax 610

Fehlerhafte Reaktionen 198

Fehlerkultur 471

Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA) 415

Fischgräten-Diagramm.
Siehe Ursache-Wirkung-Diagramm 410

FMEA-Formblatt 418

Folgebeschwerde 137, 304

Folgebeschwerdequote 324

Follow-up-Kontakt 241, 317

freie Fallschilderung 153

Frequenz-Relevanz-Analyse von Beschwerden (FRAB)

- beeinflussbare Ursachen 283
- FRAB-Diagramm 276
- FRAB-Matrix 276
- für Social Media Beschwerden 556
- Gewichtete Problemlisten 281
- Handlungsabsichts-FRAB 278
- im Zeitverlauf 277
- kundenorientierte 273
- Kundenverlust-FRAB 279
- mit konstantem Problem-Set 278
- mit variablem Problem-Set 278
- No-Go-Listen 281
- unternehmensorientierte 281
- Verärgerungs-FRAB 275

G

Garantiekosten 347f., 396

Garantien 120

Garantiequote 392

Gefährdungsphase 5

Gesamtbearbeitungsdauer 245, 322

Gesprächsqualität 249

- formale Qualität 250
- inhaltliche Qualität 249
- Tonalität 250

Gewährleistungskosten 348, 396

Gewährleistungsquote 392

Gewinn des Beschwerdemanagements 361

H

Handlungsabsicht 135

Handlungsbedarfsquote 243

hate sites 542

Häufigkeitsverteilungen 256

- von Beschwerdebearbeitungsinformationen 261
- von Beschwerdeinhalts-Informationen 260

Histogramm 257

Hybride Strategien 91

I

Ideen 17, 18

Implementierung 579

Implementierungsbarrieren 584
 – Akzeptanzbarrieren 585
 – Führungsbarrieren 586
 – Organisationsbarrieren 589
 Implementierungsschritte 579
 Inbound Calls (1st Level) 495
 Inbound Calls (2nd Level) 495
 Inbound Mail 495
 Inbound Social Media 495
 Informationsnutzen 348, 396
 Interessentenmanagement 5
 Internationales Beschwerde-
 management 565
 – Besonderheiten 568
 – Koordinationsaufgaben 576
 – Organisationsformen 570
 interne Kommunikation 190
 – zeitliche Servicelevels 190
 interne Kunden, Zufriedenheit
 318
 Internet-Kommunikation 530
 Internetwerbung 114
 Interquartilsdistanz 264
 Ishikawa-Diagramm. *Siehe*
Ursache-Wirkungs-Diagramm

J

job rotation 466

K

Kategorisierungsschema
 – Anforderungen 145
 – Entwicklung 150
 – Strukturierung 146
 – Überprüfung 152
 Kaufempfehlung 391
 Kaufwarnung 391
 Key Performance Indicator
 368, 389
 – kundenbeziehungsrelevante
 390
 – produktivitätsrelevante 392
 – qualitätsrelevante 392
 Kommunikationsformen 18
 Kommunikationsnutzen 356,
 396
 – monetäre Bewertung 358
 Kommunikation, zeitliche Aus-
 gestaltung 246
 Konfliktbereinigungsphase
 204
 Können-Wollen-Matrix 221
 Kontaktpunktanalyse 173
 Konzeptionsphase 583
 Korrespondenzqualität 247

– formale Qualität 247
 – inhaltliche Qualität 247
 – Textbausteine 248
 – Tonalität 247
 Kosten 35, 335
 – leistungsmengeninduzierte
 341
 – leistungsmengenneutrale
 341
 Kosten-Controlling 335
 – Kennzahlen 343
 – Kostenartenrechnung 336
 – Kostenstellenrechnung 337
 – Kostenträgerrechnung 338
 – Prozesskostenrechnung 338
 Kosten-Nutzen-Controlling 70,
 291, 335, 530
 Kreuztabellierungen 265
 – Erläuterung wichtiger Kreuz-
 tabellen 268
 kritische Ereignisse 42
 Kunden
 – aktuelle 5
 – potenzielle 5
 – verlorene 5
 Kundenabwanderung 11
 Kundenanliegen 18
 Kundenbeziehungs-Lebenszyklus
 5f.
 – Abstinenzphase 6
 – Anbahnungsphase 6
 – Degenerationsphase 6
 – Gefährdungsphase 6
 – Kündigungsphase 6
 – Reifephase 6
 – Revitalisierungsphase 6
 – Sozialisationsphase 6
 – Wachstumsphase 6
 Kundenbeziehungsmanagement
 4
 – Verständnis 4
 Kundenbeziehungswert,
Siehe Kundenwert
 Kundenbindung 15
 Kundenbindungsmanagement
 17
 Kundenbindungstreiber 363
 Kundenbindungswirkung 364
 Kundenforen 427
 – Methodeneinsatz 431
 – Ziele 427
 Kundengruppen 5
 – aktuelle Kunden 5
 – potenzielle („Noch nicht“-)
 Kunden 5
 – verlorene („Nicht mehr“-)
 Kunden 5

kundeninitiierte Kommunikation
 17
 Kundenkontakthistorie 192f.
 Kundenlebenszeitwert 351
 Kundenunzufriedenheit 11, 33,
 39, 43
 – Entstehung 39
 – Messung 41
 Kundenverabschiedung 213
 Kundenverluste
 – abgeworbene Kunden 12
 – Typen verlorener Kunden 12
 – Ursachen 8, 12
 – vergraute Kunden 12
 Kundenverlust-FRAB 279
 Kundenwert 231, 236
 – deckungsbeitragsbezogener
 232
 – Grundlagen 231
 – im Beschwerdemanagement
 234
 – Praktikabilität 234
 – umsatzbezogener 232
 Kundenwissensmanagement
 435
 Kundenzufriedenheit
 – Entstehung 39
 – ereignisorientierte Messung
 42
 – merkmalsorientierte Messung
 41
 Kündigerbefragung 274
 Kündigungen 17f.

L

Leistungsindikatoren.
Siehe Qualitätsindikatoren
 Leistungsstandards im
 Call-Center 334
 Lenkungsausschuss 581
 Liegezeit 322
 Lob 17f.
 Lösungsmöglichkeiten 218
 Loyalitätsindikator 317

M

Mahnquote 323
 Mahnsystem 186
 Marktschadensrechnung 354
 Maßnahmendefinition 363
 Matrixorganisation 509, 512
 Median 262f.
 Mehrfachbeschwerdeführer
 211
 Mehrwertdienste 104

Meinungsforum. *Siehe Internet-Meinungsforum*

Meinungskarte 102, 158

Mitarbeiterkommunikation 459

Mitarbeiterqualifikationen 445

- Emotionalkompetenz 447
- Fach- und Methodenkompetenz 449
- Sozialkompetenz 447

Mitarbeiterrekrutierung 452

Mitarbeitertraining 459, 464

Mitarbeiterverhalten 443, 446, 468

Mundkommunikation 40

- negative 356
- positive 356

N

Net Promoter Score (NPS) 356

Nettoempfehlung 391

Neuakquisitionsfalle 11

Nicht-Artikulationsquote 45, 298, 369, 390

Nicht artikulierte Beschwerden 292

Nicht-Erfüllungsquote 249

Nicht registrierte Beschwerden 293

Nicht-Registrierungsquote 298, 369, 390

no-blame culture 471

Nörgler 212, 213

Nutzen-Controlling,

- Nutzenkomponenten 345

Nutzungsquote 324

O

Online-Kundenforum 434

organisatorische Aspekte

- dezentrales Beschwerdemanagement 478
- duales Beschwerdemanagement 478
- Einflussfaktoren 479
- Unternehmenstypen 480
- zentrales Beschwerdemanagement 478

Organisatorische Aspekte 477

Orthografie 210

Outbound Contacts 496

Outsourcing 514

P

Pareto-Diagramm 257, 276, 410

Performance-Messung 308

Periodenvergleich 272

Personalpolitische Aspekte des Beschwerdemanagements 443

Private Blogs 541

Problemlösungsphase 204, 209

Problempriorisierung 272

Problemrelevanz 273

problemspezifische Garantiequote 369

problemspezifische Gewährleistungsquote 369

Problemwertindex (PWI) 275

Problemwiederholung 208

Process Owner 180

Produktivitätsstandards 327

Profit Center 513

Projektkernteams 581

Projektorganisationsphase 581

Prozessidentifikation 339

Prozesskosten 341

Prozesskostenrechnung, Vorgehensweise 339

Prozesskostensatz 341

Prozessmanagement 503

Q

Qualitätsdimensionen 306

- Beschwerdemanagement 306
- Dienstleistungen 150
- Sachgüter 150

Qualitätsindikatoren 306

- objektive 306, 326
- subjektive 306, 309, 315

Qualitätsmanagement 20

Qualitätsplanungstechniken 410

Qualitätsstandards

- objektive 319
- subjektive 393

Qualitätsverbesserungsteam 421

Qualitätszirkel 422

Querulanten 212, 213

Quick-Check Beschwerdemanagement 621

R

Reaktionsformen 218, 220

Registrierungsquote 298, 369

Reklamation 29

Reporting 526, 611

Reportingdimensionen

- Beschwerdeaufkommen 384
- Beschwerdeführer 385
- Beschwerdekänäle 386
- Beschwerdeproblem und Beschwerdeobjekt 386

Restbeziehungsdauer 351

Return on Complaint Management (RoCM) 361

Risikoprioritätszahl 416

Routineprozesse 172

Rückgewinnungsmanagement 6

S

Schlussformulierung 209

Sequenzielle Ereignismethode für Innovationen (SEFI) 431

Service Blueprinting 174

Service Level Agreement 134, 515

Serviceorientierung 447

Service Quality Indicator (SQI) 282

Seven Tools of Quality 410

Shitstorm 551

Social Media 106, 141, 539

- Beschwerdemanagement-Strategie 552
- Konsequenzen 553
- kundengesteuertes 540
- Relevanz als Beschwerdekanal 548
- unternehmensgesteuertes 543

Social-Media-Beschwerden 539

Sofort-Reaktionsbetrag 226

Sozialkompetenz 447

Sprachstil 210

Strategieauswahl 92

Strategiebewertung 92

Strategische Ist-Analyse 79

- Funktionsbereichsanalyse 85
- Umfeldanalyse 80

Strategische Planung 77

- Strategieauswahl 79
- Strategiebewertung 92
- Strategieoptionen 88

Strategisches Potenzial 77

T

Tabu-Formulierungen 199

TARP-Ansatz 358

Task Owner 182

Technologische Aspekte 72, 519
 Telefonische Erreichbarkeitsquote 320
 Telefonische Sofortannahmequote 320
 Termingerechte Weiterleitungsquote 321
 Total Quality Management 21
 Transferdauer. *Siehe Transportzeit*
 Transferzeit 322
 Twitter 106, 540

U

Umweltanalyse, externe 92
 Unternehmenskultur 470
 unvoiced complaints 45
 Unzufriedene Kunden
 – Handlungsmöglichkeiten 43
 – Ursachen für Nicht-Beschwerdeführung 44
 Unzufriedenheit 46.
Siehe Kundenunzufriedenheit
 Unzufriedenheitsminimierung 15, 99
 Unzufriedenheitsminimierungsstrategie 7, 9, 11
 Ursache-Wirkungs-Analyse 410
 Ursache-Wirkungs-Diagramm 410

V

Verärgerungs-Eisberg 292
 – Kennzahlen 295, 297
 – relevante Größen 295
 Verärgerungsgrad 134
 Verärgerungsquote 298, 369
 Verhaltensregeln 198
 – für das direkte Gespräch 202
 – für die Beantwortung schriftlich artikulierter Beschwerden 207
 Virtuelle Meinungsplattform.
Siehe Internet-Meinungsforum
 Visitenkarte 111

W

Wachstum
 – Brutto-Wachstum 14
 – Netto-Wachstum 14
 – verlorenes Wachstum 14
 Wachstumsstrategie 12
 Warner 356
 Warnungsquote 316, 369
 Watchdog-Blogs 542
 Weblog 539
 Weiterempfehlung
 – tatsächliche 358
 – wahrscheinliche 356
 Weiterempfehlungsbereitschaft 10
 Wiedergutmachung 219, 237
 Wiederkaufbereitschaft 10

Wiederkäufer 349, 391
 Wiederkaufquote 365, 369
 Wirkungskette 371
 Wirtschaftlichkeits-Controlling 360
 – des gesamten Bereichs Beschwerdemanagement 360
 – von Maßnahmen zur Optimierung des Beschwerdemanagements 362
 Wissensmanagement. *Siehe Kundenwissensmanagement*

Y

YouTube 541

Z

Zeitgerechte Reportquote 324
 Zeitraumauswertung 270
 Zeitverlaufsauswertung 270 f.
 Zielgerechte Weiterleitungsquote 321
 Zufriedenheit
 – interner Kunden 318
 – Konstrukt 40
 Zufriedenheitsdynamik 128
 Zufriedenheitsfälle 7
 Zufriedenheitslabor 506, 553
 Zufriedenheitsmaximierungsstrategie 7, 11
 Zwischenbescheide 240