

## Checkliste: Mit Feedback und Beschwerden souverän umgehen

Folgende Fragestellungen helfen Ihnen dabei, den aktuellen Umgang mit Feedback und Beschwerden zu analysieren und den Handlungsbedarf zu erkennen.

Fragen	Handlungsbedarf
<b>Ermutung zu Feedback</b>	
Ermutigen wir unsere Kundinnen und Kunden regelmässig aktiv zur Äusserung von Beschwerden und Anregungen? Zum Beispiel durch Plakate, in Prospekten, auf der Website, in persönlichen Gesprächen.	
<b>Annahme von Feedback</b>	
Wo gehen Feedback und Beschwerden ein?	
Wer beantwortet Feedbacks und Beschwerden?	
Wie sind die Zuständigkeiten und die organisatorische Abwicklung geregelt?	
Kennen wir die Gesprächstechniken, um angemessen auf Beschwerden zu reagieren? Zum Beispiel Fragetechniken und Tricks zum aktiven Zuhören.	
<b>Bearbeitung und Reaktion auf Feedback</b>	
Gehen wir nach dem Riwela-Prinzip vor? Das heisst: Ruhig bleiben, Interesse zeigen, mit Worten Gefühle wecken, Empathie zeigen, Lösungen bieten, die Beschwerde sauber abschliessen.	
Haben wir einen Zeitrahmen definiert, in dem die Beschwerden bearbeitet werden?	
Kennen alle betroffenen Mitarbeitenden Lösungen für gängige Beschwerdefälle?	
Hat die einwandfreie, zügige und freundliche Abwicklung von Beschwerden in unserem Unternehmen einen hohen Stellenwert?	
Wie können wir unsere Versprechen einhalten?	
<b>Auswertung von Feedback</b>	
Wie viele Beschwerden erhalten wir?	
Worüber beschwerten sich die Kundinnen und Kunden? Welche Kundenerwartungen werden nicht erfüllt?	
Wie reagieren wir auf die Beschwerden?	
Werden die Probleme der Kundinnen und Kunden sowie unsere jeweiligen Lösungsvorschläge gesammelt?	
Welche Konsequenzen ziehen wir daraus? Zum Beispiel Produktanpassungen, Verbesserung interner Prozesse, Lieferantenwechsel.	

### ku – Führung von Kleinunternehmen

Herausgegeben von PostFinance in Zusammenarbeit mit KMU-HSG.