

☎ 0800 400 510 1



AKTUELLE INFORMATION ZEIT DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT ZU ERMITTELN

Prozessmanagement - Nr. 11/2020

Prozessmanagement

Wir entlasten Führungskräfte und schützen Mitarbeiter. Seit 1997.

Jahresabschluss – Zeit die Kundenzufriedenheit zu ermitteln

Das Jahr neigt sich dem Ende zu und in vielen Unternehmen ist im Abschluss des Jahres die Ermittlung der Kundenzufriedenheit fest verankert. Nicht nur intern wird ein Resümee gezogen wie das Jahr gelaufen ist, sondern auch im Dialog mit den Kunden wird ermittelt, wie die Zusammenarbeit wahrgenommen wurde und welche Ansatzpunkte sich daraus ergeben.

Thema Kundenorientierung ist zentral im QM

Das Thema Kundenorientierung ist eines der zentralen Themen im Qualitätsmanagement. In der ISO 9001:2015 heißt es im Kapitel 9.1.2 Kundenzufriedenheit: „Die Organisation muss die Wahrnehmungen des Kunden über den Erfüllungsgrad seiner Erfordernisse und Erwartungen überwachen. Die Organisation muss die Methoden zum Einholen, Überwachen und Überprüfen dieser Informationen bestimmen.“
ANMERKUNG: Beispiele für die Überwachung von Wahrnehmungen des Kunden können Kundenbefragungen, Rückmeldungen durch den Kunden zu gelieferten Produkten und erbrachten Dienstleistungen, Treffen mit Kunden, Analysen der Marktanteile, Anerkennungen, Gewährleistungsansprüche und Berichte von Händlern sein.“

Das bedeutet, Unternehmen müssen die Kundenerwartungen erfüllen und zuweilen auch übertreffen, um den eigenen Erfolg zu gewährleisten. Die Gruppe der Kunden differenziert man in interne und externe Kunden. Oft werden Daten zur Kundenzufriedenheit über Fragebögen nur im Kreis der externen Kunden gesammelt und die internen Kunden kaum oder gar nicht berücksichtigt.

Die regelmäßige Auswertung der Kunden-Rückmeldungen (intern und extern) bietet die Chance frühzeitig Potentiale zu erkennen und durch gezielte Verbesserungen die Bindung der Kunden zu erhöhen und dadurch ggf. höhere Umsätze und Marktanteile zu generieren. Bezogen auf die internen Kunden bedeutet das, dass die Mitarbeiter zufriedener sind und die Fluktuation verringert werden kann.

Die Kundenerwartungen, die zu berücksichtigen sind, beziehen sich auf den gesamten Produktlebenszyklus. Das bedeutet, dass neben den Anforderungen an das Produkt oder die Dienstleistung, auch die Anforderungen an die Lieferung, den Service nach der Lieferung, den Kundendienst, Instandhaltung und Entsorgung berücksichtigt werden müssen.

Leistungsangebot Prozessmanagement

AKTUELL & WICHTIG!

**Krisenmanagement- und
Prozessmanagement Beratung**



Potentiale identifizieren & analysieren

Strukturen entwickeln & gestalten

Prozesse festlegen & zielgerichtet steuern

Lifecycle & nachhaltige Entwicklung

Managementsysteme - QHSE

**WIE KÖNNEN WIR IHNEN
HELFEEN?**

FKC CONSULT GmbH
Eschenburgstr. 5
23568 Lübeck
www.fkc-gmbh.de

prozessberatung@fkc-gmbh.de



☎ 0800 400 510 1



AKTUELLE INFORMATION ZEIT DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT ZU ERMITTELN

Prozessmanagement - Nr. 11/2020

Prozessmanagement

Seite 2 von 3

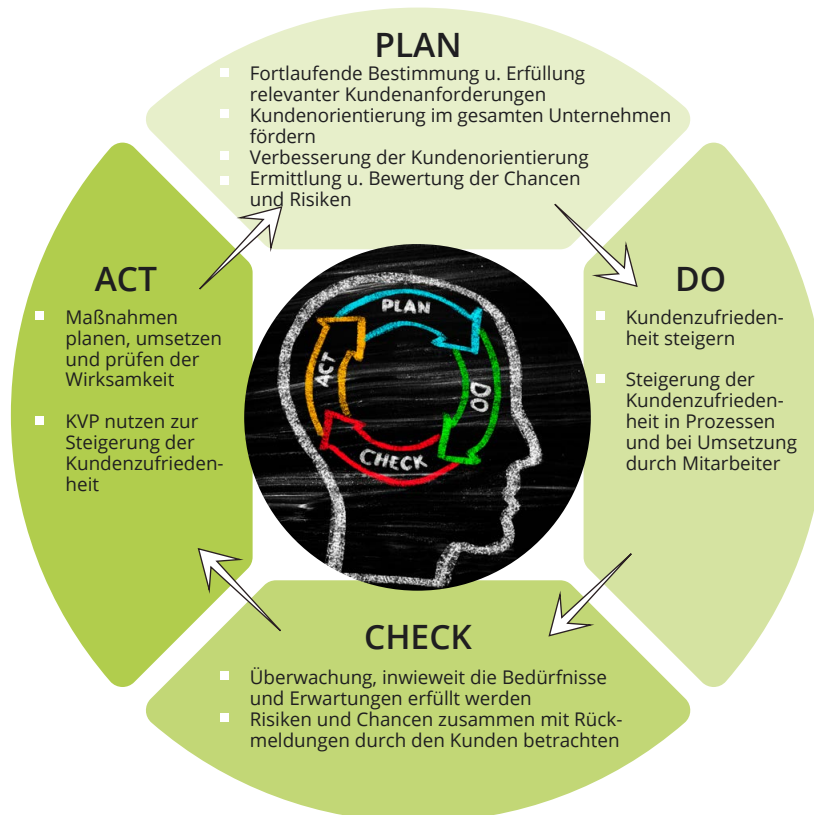
Das Thema Kundenzufriedenheit kann in einem PDCA-Kreislauf abgebildet werden

Umsetzung in der Praxis

- Berücksichtigung der Kundenanforderungen in der Strategie und Qualitätspolitik
- Einbeziehung der Kunden bei Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen
- Betrachtung von kundenrelevanten Chancen und Risiken, insbesondere in der Risikoanalyse

Umsetzung in der Praxis

- Vorschlagswesen für Kunden
- Kommunikation mit Kunden verbessern (z.B. Kontaktformular auf Homepage integrieren)
- Einbindung der Kunden in Gremien
- Mitarbeiter über das Ergebnis von Kundenzufriedenheitsanalysen informieren und in die Lösungsfindung bezüglich Maßnahmen einbinden



Umsetzung in der Praxis

- Prozesse aus Kundensicht gestalten unter Berücksichtigung kritischer Schnittstellen
- Kommunikationskanäle klar und verständlich gestalten
- Begeisterungsmomente in Prozessabläufen schaffen
- Schulung der eigenen Mitarbeiter, zur Förderung des Bewusstseins für die Kundenanforderungen
- Zielvereinbarungen mit Kundenzufriedenheitsbezug für die Mitarbeiter vereinbaren

Umsetzung in der Praxis

- Feedbackmanagement einführen
- Zielgerichtete Messungen durchführen
- Einführung kundenrelevanter Kennzahlen (z. B. Bereitschaft das Unternehmen weiterzuempfehlen)

☎ 0800 400 510 1



AKTUELLE INFORMATION ZEIT DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT ZU ERMITTELN

Prozessmanagement - Nr. 11/2020



Prozessmanagement

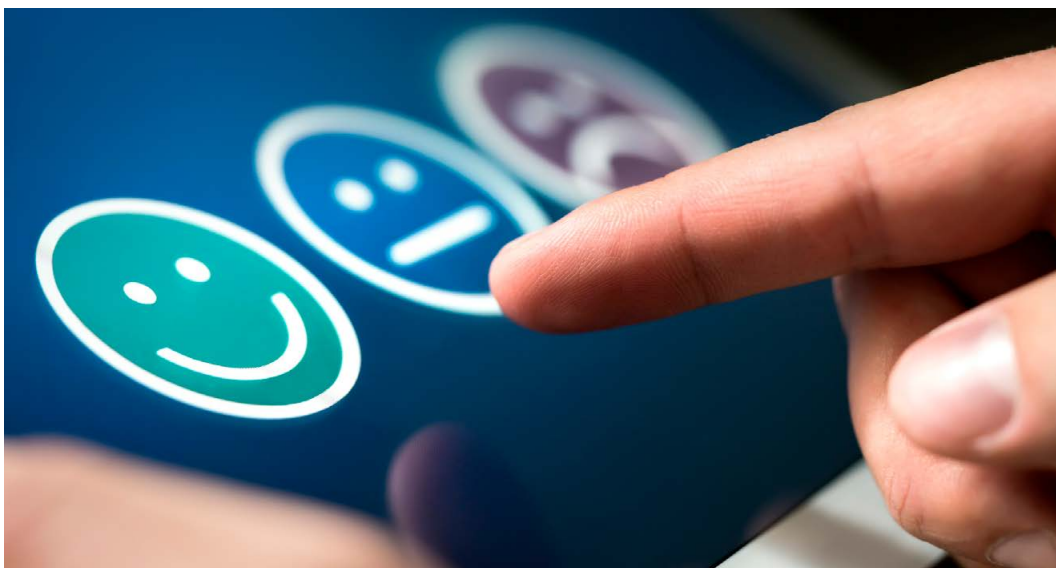
Seite 3 von 3

Methoden zur Erhebung der Kundenzufriedenheit

Die Methoden zur Erhebung und Auswertung der Kundenzufriedenheit sind sehr vielseitig. In den meisten Unternehmen wird ausschließlich über Fragebögen gearbeitet, die aber vielfach von den Kunden nicht zurückgeschickt werden oder bei Personen landen, die keine Bewertung abgeben können.

Daher sollten zusätzliche Quellen genutzt werden. So können Mitarbeiter bei direktem Kundenkontakt wie z. B. Besuchen, Telefonaten oder auf Messen entsprechende Kundenrückmeldungen einholen. Bei den internen Kunden können Jahresgespräche neben dem obligatorischen „Briefkasten“ als Feedbackquelle genutzt werden.

Die von Ihnen gewählten Methoden und Zuständigkeiten werden in der Prozessbeschreibung festgehalten und intern kommuniziert.



FKC Prozessmanagement für Sie

Ihnen erscheinen Ihre bisherigen Fragebögen als nicht mehr zeitgemäß und Sie möchten neuen Schwung in Ihre Ermittlung der Kundenzufriedenheit bringen? Sprechen Sie uns an! Wir unterstützen Sie gern und geben Ihnen neue Impulse für eine wirkungsvolle Ermittlung der Kundenzufriedenheit. Unsere Berater stehen Ihnen gern – auch kontaktlos – zur Verfügung.

prozessberatung@fkc-gmbh.de



Bilder von Canva und Pixabay.