MANDANTEN-MERKBLATT

DR. THOMAS AUTZEN

STEUERBERATER

BESCHWERDEMANAGEMENT

2026

INHALT

I. Die vielfältigen Ziele des Beschwerdemanagements

II. Das Beschwerdemanagement und seine unterschiedlichen Aufgaben

1. Ein Bewertungssystem für mehr Kundenzufriedenheit
2. Freundlichkeit und Verständnis schaffen Zufriedenheit
3. Eine schnelle Bearbeitung sorgt für mehr Zufriedenheit
4. Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft

Der Kunde ist König und die zukünftige Ausrichtung des Unternehmens auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden gilt noch heute als Garant für ein erfolgreiches Unternehmen. Doch leider sind Theorie und Praxis meist meilenweit voneinander entfernt. Wie Sie ganz einfach ein Beschwerdemanagement implementieren können und Ihre Mitarbeiter für die Bedürfnisse der Kunden sensibilisieren, zeigt Ihnen dieses Mandanten-Merkblatt.

I. Die vielfältigen Ziele des Beschwerdemanagements

Unter dem Begriff Beschwerdemanagement werden alle Maßnahmen zusammengefasst, die ein Unternehmer bei der artikulierten Unzufriedenheit seines Kunden ergreift. Dabei geht es nicht allein darum, die Zufriedenheit des Kunden wiederherzustellen, sondern vielmehr um die Stabilisierung der gefährdeten Kundenbeziehung, die Sicherung der Qualität sowie die Vorbeugung von zukünftigen Beschwerden. Auch die Planung, Durchführung und Kontrolle dieser Maßnahmen wird vom Beschwerdemanagement umfasst.

Durch die Implementierung eines Beschwerdemanagements soll die Abwanderung unzufriedener Kunden minimiert werden, wodurch die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens erhöht wird. Zudem soll die Beschwerde nicht nur als Kritik verstanden werden, sondern die darin enthaltenden Hinweise sollen genutzt werden, um betriebliche Schwächen aufzudecken und diese zu beheben. Durch den positiven Umgang mit Kundenbeschwerden kann sich Ihr Unternehmen also am Markt ein besonders kundenorientiertes Unternehmensimage kreieren und so seine Marktchancen stärken.

II. Das Beschwerdemanagement und seine unterschiedlichen Aufgaben

Das Beschwerdemanagement lässt sich in den direkten und den indirekten Beschwerdemanagementprozess unterteilen:

- Während der direkte Beschwerdemanagementprozess eng mit dem Beschwerdeerlebnis Ihres Kunden verknüpft ist und die Beschwerdestimulierung, die Beschwerdeannahme, die Beschwerdebearbeitung und die Beschwerdereaktion umfasst,
- wird der indirekte Beschwerdemanagementprozess ohne Kundenkontakt abgewickelt. Hierunter fallen vor allem die Beschwerdeauswertung, das Beschwerdemanagement-Controlling, die Beschwerdeoptimierung und die Beschwerdeinformationsnutzung.

Im Folgenden steht der direkte Beschwerdemanagementprozess im Vordergrund.

1. Ein Bewertungssystem für mehr Kundenzufriedenheit

1.1. Beschwerdestimulierung für eine bessere Kundenbindung

Nur wenige unzufriedene Kunden beschweren sich bei Ihnen und zeigen damit indirekt, dass sie gerne Kunde Ihres Unternehmens sind und Ihnen helfen möchten, Produkte und Prozesse zu optimieren. Der Großteil Ihrer Kunden, die ihre Unzufriedenheit nicht kundtuen, wird aller Wahrscheinlichkeit nach zur Konkurrenz abwandern. Der Grund hierfür ist der Ärger über das mangelhafte Produkt oder über die nicht zufriedenstellende Leistung Ihres Unternehmens. Um der Abwanderung unzufriedener Kunden vorzubeugen, ist es von großer Bedeutung, den Kunden im Rahmen der Beschwerdestimulierung zum Kundtun seiner Meinung anzuregen.

1.2. Beschwerdestimulierung durch einen verbesserten Servicegedanken

Um Ihren Kunden zur Abgabe einer Beschwerde zu veranlassen, gibt es zahlreiche Möglichkeiten. Wichtig ist hierbei, dass dieser über die Optionen seiner Beschwerdeabgabe informiert wird. Beispiele:

- Richten Sie auf der Homepage Ihres Unternehmens eine spezielle Unterseite mit dem Titel „Kundenzufriedenheit“, „Kundenservice“ oder „Beschwerdemanagement“ ein.
- Weisen Sie in einem Schreiben bei Übersendung Ihrer Produkte auf die Möglichkeiten der Rückmeldung hin.
- Versenden Sie eine kurze E-Mail zur Kundenzufriedenheit nach Abschluss des Auftrags.

Mithilfe eines einfachen und übersichtlichen Online-Formulars auf Ihrer Homepage, in dem der Kunde seine Kontaktdaten und eine Nachricht hinterlässt, können Sie auf Beschwerden schnell reagieren und die Kundenzufriedenheit wiederherstellen. Hierbei kann eine automatische Antwortmail eingerichtet werden, die Ihrem Kunden den Eingang seiner Beschwerde sowie dessen schnelle Bearbeitung bestätigt.

Bei mittleren oder großen Unternehmen sind ebenso kostenfreie Service-Nummern erfolgreich, mit deren Hilfe der Kunde mit einem Mitarbeiter des Unternehmens verbunden wird, welcher die Kundenbeschwerde entgegennimmt und schnellstmöglich bearbeitet. Der Servicemitarbeiter kann direkt im Gespräch mit dem Kunden einen möglichen Lösungsansatz herausarbeiten und unmittelbar Abhilfe schaffen.

In der Praxis bewährt hat sich insbesondere die Nachbearbeitung eines Bestellvorgangs mithilfe einer freundlichen E-Mail, die zur kurzen Bewertung Ihres Produktes bzw. Ihrer Dienstleistung in einem einfachen Bewertungssystem auffordert. Insbesondere wenige Tage nach Auftragsabwicklung können Sie durch die Versendung einer E-Mail mit einem Link zum Beschwerdetool die Meinung Ihres Kunden abfragen und somit ein direktes Kundenfeedback bekommen. Hierbei sollten Sie auf ein übersichtliches Formular achten, welches kurze Fragen zum Produkt, zur Dienstleistung und zum Kundenservice enthält. Die E-Mail an Ihren Kunden könnte wie folgt aussehen:

Muster: Nachbearbeitung einer Bestellung per E-Mail:

„Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau …

vor wenigen Tagen haben Sie Ihr neues Produkt erhalten. Ob Sie mit diesem und unserem Service zufrieden sind, können nur Sie selbst beurteilen. Um unsere Leistungen stetig zu verbessern, würden wir uns über Ihr Feedback freuen. Nachfolgend finden Sie einen Link zu unserem Kundenzufriedenheitstool. Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und teilen Sie uns Ihre Meinung mit. Sparen Sie dabei nicht mit Kritik, denn nur durch Ihr offenes und ehrliches Feedback können wir uns stetig verbessern und Ihre Erwartungen erfüllen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen“

2. Freundlichkeit und Verständnis schaffen Zufriedenheit

2.1. Die entscheidende Rolle der Beschwerdeannahme

In der Phase der Beschwerdeannahme spielen die Organisation und der Umgang mit der Kundenbeschwerde eine wesentliche Rolle. Bereits die erste Reaktion Ihrer Mitarbeiter auf die Beschwerde bestimmt, ob der Ärger Ihres Kunden schnell besänftigt werden kann.

Praxishinweis: Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter über die Beschwerdewege und die Bearbeitungsstandards in Ihrem Unternehmen informiert sind. Zudem sollten Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig schulen, damit diese genau wissen, was sie im Umgang mit unzufriedenen Kunden beachten sollten und wie sie am besten auf verärgerte Kunden reagieren.

Bei einem wütenden Kunden ist es vor allem wichtig, ruhig zu bleiben und Verständnis für seinen Ärger zu zeigen. Zudem ist es von großer Bedeutung, dem Kunden zu signalisieren, dass er ernst genommen wird und Ihr Unternehmen für seine Beschwerde dankbar ist, denn nur so besteht die Chance zur Weiterentwicklung. Außerdem sollte dem Kunden gezeigt werden, dass an einer schnellen und vollständigen Lösung gearbeitet wird. Eine höfliche und ernst gemeinte Entschuldigung und ein kleines Präsent haben sich in der Praxis vielfach bewährt, um die Zufriedenheit des Kunden wiederherzustellen.

2.2. Checkliste zur Bearbeitung von Beschwerden

Eine Checkliste kann Ihren Mitarbeitern dabei helfen, aufgebrachte Kunden zu beruhigen, die Beschwerde sorgfältig entgegenzunehmen und gemeinsam mit Ihrem Kunden eine Lösung zu entwickeln. Auch das finale Erledigen der Beschwerde und die Nachkontrolle sollten bei der Bearbeitung einer Beschwerde nicht vernachlässigt werden. Nachfolgend finden Sie eine mögliche Checkliste:

Checkliste: Beschwerdebearbeitung

- Beschwerdeannahme: Nehmen Sie die Beschwerde entgegen und bestätigen Sie deren Erhalt. Zeigen Sie Verständnis für den Ärger Ihres Kunden und sichern Sie ihm die schnelle Bearbeitung zu.
- Ursachenklärung: Klären Sie so schnell wie möglich die innerbetriebliche Ursache für die Kundenbeschwerde. Dies kann ggf. durch Nachfragen bei Kollegen geschehen, aber lassen Sie den Kunden nicht länger als unbedingt nötig warten.
- Lösungsvorschlag: Bieten Sie Ihrem Kunden eine mögliche Lösung an und zeigen Sie sich kulant und großzügig.
- Beschwerdeerledigung: Stimmt der Kunde Ihrem Lösungsvorschlag zu, erledigen Sie die Beschwerde umgehend.
- Beschwerdenachbearbeitung: Vergewissern Sie sich durch einen Kontrollanruf, ob Ihr Kunde mit der Beschwerdeerledigung zufrieden ist.

3. Eine schnelle Bearbeitung sorgt für mehr Zufriedenheit

Bei der Beschwerdebearbeitung spielen vor allem die Gestaltung des internen Bearbeitungsprozesses sowie die Definition von Deadlines und die Überwachung der Termineinhaltung eine wesentliche Rolle.

Nehmen Sie Kundenbeschwerden ernst und setzen Sie alles daran, die Unzufriedenheit des Kunden schnellstmöglich zu beheben. Dazu gehören vor allem auch klare Terminangaben.

Auch die Verantwortlichkeiten Ihrer Mitarbeiter untereinander sollten genau festgelegt werden, um voreiligen Entscheidungen vorzubeugen oder lange Wartezeiten für den Kunden zu vermeiden. In einem Teammeeting können entsprechende Pläne und die Vorgehensweise besprochen und durch Handouts veranschaulicht werden. Diese stehen bei der Beschwerdebearbeitung jedem Mitarbeiter zur Verfügung und sichern eine schnelle Bearbeitung für eine rasche Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit.

4. Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft

Bei einer Kundenbeschwerde gilt es, im Bereich der Beschwerdereaktion grundsätzliche Leitlinien und Verhaltensregeln zu entwickeln und einzuhalten.

Praxishinweis: Legen Sie genau fest, welche Lösungen Ihrem Kunden hinsichtlich seiner Beschwerde angeboten werden können und entwickeln Sie eine Art Beschwerdeleitfaden. Dieser sollte Ihren Mitarbeitern ausgehändigt werden, so dass sie sich bei einer Kundenbeschwerde daran orientieren können.

Finanzielle Entschädigungen wie Preisnachlässe oder Schadensersatz, materielle Angebote wie Umtausch oder Reparatur oder immaterielle Kompensationsangebote wie eine aufrichtige Entschuldig können in der Praxis probate Mittel sein, um die Kundenzufriedenheit schnell wiederherzustellen.

Rechtsstand: 1.1.2026

Alle Informationen und Angaben in diesem Mandanten-Merkblatt haben wir nach bestem Wissen zusammengestellt. Sie erfolgen jedoch ohne Gewähr. Diese Information kann eine individuelle Beratung im Einzelfall nicht ersetzen