



PCP-Newsletter 04/2018

Beschwerden richtig und erfolgreich nutzen

Alle Makler, Mehrfachagenten und ungebundene Einfirmenvertreter müssen seit dem 23. Februar 2018 über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verfügen

Paragraph 17 der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) verlangt von den eingangs beschriebenen Zielgruppen ein umfangreiches Pflichtenheft zur Behandlung von Beschwerden zu erstellen, ständig vorzuhalten und weiterzuentwickeln. Mehr als zehn Einzelpunkte sind abzuarbeiten und in den Leitlinien zu dokumentieren. Das besondere und neue findet sich in § 17 Abs. 2, Satz 2: „Der Gewerbebetreibende ... hat ... eine Beschwerde zu registrieren, der zuständigen Behörde jederzeit Einsicht in dieses Register zu gestatten und die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu analysieren.“ Vielleicht denkt jetzt der eine oder andere Vermittler: „Schon wieder so eine lästige und zusätzliche Auflage vom Gesetzgeber“. Das ist aber wie beim halbvollen Wasserglas. Betrachten und nutzen wir also die positiven Aspekte.

Spontan könnte man meinen, Beschwerden kommen in einem Vermittlerbetrieb so gut wie nie vor bzw. bringen außer Ärger und Arbeit nichts. Weit gefehlt. Mit Beschwerden ist es noch schlimmer, als mit dem berühmten Eisberg. Sind beim Eisberg noch wenigstens ein Siebentel des Volumens über dem Wasser zu sehen, so sind es bei den potentiellen Beschwerden nur drei von hundert. Dies gilt es zu ändern. Nicht nur, dass man mehr von der Beschwerdeanzahl erfährt, sondern dass man auch Beschwerden erfolgreicher nutzt. Denn in diesem Thema liegt eine ungeheure Chance zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit zur Beeinflussung des wirtschaftlichen Erfolgs.

Beschwerden festhalten

Vor einiger Zeit schon hat die Versicherungsbranche Ziele und Kompetenzen im Sinne von Standards zur Bearbeitung von Beschwerden in Vermittlerbetrieben beschrieben, die sich in der Weiterbildungsinitiative (Die Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland „gut beraten“: hier Teil Kompetenzmatrix) finden. Dort sind als Ziele und Kompetenzen genannt:

Ziele:

- > Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen, prüfen und geeignete Maßnahmen einleiten.
- > Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen.



Kompetenzen:

- > Verfahren zu Beschwerden und Reklamationen kennen (Wissen)
- > Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten (Fertigkeiten)
- > Auf Beschwerden professionell und kundenorientiert reagieren (Sozialkompetenz).
- > Kundenbeschwerden zur Verbesserung der Kundenbeziehung nutzen (Selbständigkeit).

Der grundsätzliche Vorteil der richtigen Beschwerdebearbeitung im Vermittlerbetrieb liegt darin, dass Kundenabwanderungen unzufriedener Kunden vermieden werden und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen Anlass zur Überdenkung der Prozesse und Strukturen geben.

Was ist in diesem Zusammenhang eine Beschwerde (Reklamation) im Unternehmen? Als Beschwerde gilt die von einem Kunden (sonstigen Dritten) gegenüber dem Vermittlerbetrieb geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf eine Person, einen Vorgang oder eine nicht bzw. schlecht erbrachte Dienstleistung. Dabei muss eine Beschwerde, um als solche zu gelten, nicht zwangsläufig mit dem Wort „Beschwerde“ überschrieben sein. Die professionelle Bearbeitung beginnt schon bei der Annahme der Beschwerde. Grundsätzlich wird jede Beschwerde schriftlich mit einem dafür entwickelten Bogen aufgenommen und zwar vollständig, zügig und strukturiert. Folgende Regeln sollten beachtet werden:

- Lassen Sie den Kunden immer ausreden
- Kritik in aller Ruhe annehmen
- Werden Sie persönlich
- Grenzen Sie die Schuldfrage aus
- Senden Sie eine Ich-Botschaft (Ich helfe Ihnen gerne weiter ...)
- Nennen Sie eine Frist, bis zu der Sie sich der Sache annehmen

Bei der Bearbeitung der Beschwerde geht es um die:

- Gestaltung der internen Bearbeitungsprozesse
- Anwendung vorher festgelegter Kriterien (gleichmäßig)
- Festlegung von Verantwortlichkeiten
- Definition von Bearbeitungsterminen (zügig)
- Installation von Mechanismen zur Überwachung der Termineinhaltung

Grundsätzlich soll auf Beschwerden angemessen reagiert werden, d.h. finden Sie vollständige und großzügige Lösungen, mit denen beide Seiten leben können. Für Ihren Betrieb müssen die Lösungen effizient und für Ihre Kunden adäquat sein.

Beschwerden können ein hervorragendes Instrument zur Qualitätssicherung sein. Dieser Teil wird ohne Kundenkontakt abgewickelt und besitzt entscheidende Relevanz



für die Sicherstellung einer gewünschten Qualität. Festzulegen ist, wer jede einzelne Beschwerde erfasst, analysiert und wer die Grundursachen der Beschwerden ermittelt. Bei der Auswertung geht es dann um den Umfang und die Verteilung des Beschwerdeaufkommens sowie um die Priorisierung der von den Kunden wahrgenommenen Probleme. Die systematische Ursachenanalyse soll dann als Grundlage für die Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen dienen.

Beschwerden aktiv einfordern

Professionell aufgestellte Vermittlerbetriebe fordern ihre Kunden regelmäßig zur „Beschwerde“ auf, denn unzufriedene Kunden müssen dazu bewegt werden, ihre Probleme und Sorgen gegenüber dem Unternehmen zu äußern und nicht ihrem Umfeld. Schaffen Sie deshalb Möglichkeiten für den Kunden, um mit Ihnen in Kontakt zu treten. Ein spezielles Formular auf Ihrer Homepage, eine besondere Telefonnummer für Beschwerden oder ein fester Ansprechpartner sind hier mögliche Ansatzpunkte. Suchen Sie den Kontakt zum Kunden, um nach möglichen Problemen und eventueller Unzufriedenheit zu fragen.

Kundenwünsche im Zentrum

Der Nutzen von Beschwerden ist für den einzelnen Vermittlerbetrieb im Sinne der Kundenzufriedenheit von besonderer Bedeutung. Kunden lassen sich im heutigen verschärften Wettbewerbsumfeld auf Dauer nur dann an das Unternehmen binden, wenn es gelingt, sie jederzeit zufriedenzustellen. Kundenzufriedenheit entsteht aber nur dann, wenn der Kunde mit seinen Anforderungen und Wünschen vollständig zufrieden ist oder diese sogar positiv übertroffen werden. Daneben sind zufriedene Kunden die besten Empfehlungsgeber für neue Kunden. Des Weiteren werden Fehler in der täglichen Arbeit schnell erkannt und können so umgehend abgestellt werden.

Hartmut Pfaffinger
Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben