

rationell reinigen

 ÖSTERREICH

Kommentar



Thomas Mayrhofer | leitender Redakteur |
thomas.mayrhofer@rationell-reinigen.at

Bild: privat

»Bei Kundenanfragen muss man
schnell sein.«

Reaktionszeiten

Wer mit einer großen Versicherung zu tun hat, der sollte am besten seinen Ansprechpartner kennen, sonst kann eine Kontaktaufnahme mühsam werden.

Was war geschehen? Ein Sachwalter hatte sich für seinen Schützling an die Hausversicherung gewandt, weil die Feuerversicherungs-Police nicht auffindbar war. Weil auch die restlichen Versicherungsunterlagen nicht auffindbar waren, wandte sich der Anfrager per E-Mail an den Kundendienst der Großversicherung mit seinem Anliegen.

Nachdem er nach sieben Tagen keinerlei Reaktion auf sein Schreiben erhalten hatte, lud er leicht verärgert ein Beschwerdeformular auf seinen PC und beschwerte sich über den Sachverhalt.

Und siehe da: Bereits am nächsten Morgen wurde er von einer freundlichen Dame angerufen, die ihm mit Hilfe der Datenbank sofort kompetent Auskünfte und die Adresse des zuständigen Agenten geben konnte. Ende gut, alles gut.

So ein Erlebnis ist aber ein guter Anlass zum Nachdenken. Wie steht es im eigenen Betrieb mit dem Umgang von Anfragen oder gar Beschwerden? Gibt es ein detail-

liertes Konzept, nach dem vorgegangen wird? Wie einfach kann der Kunde oder Anfrager den zuständigen Mitarbeiter ausfindig machen und wie schnell reagiert dieser dann darauf?

Man darf solche scheinbaren Kleinigkeiten nicht auf die leichte Schulter nehmen und sollte die innerbetrieblichen Abläufe von Zeit zu Zeit überprüfen, ob sie noch funktionieren und auch zeitgemäß sind. Am besten dafür ist der Blick eines Außenstehenden, der nicht in den Betriebsbahnen denkt.

Lassen Sie doch einfach einen Bekannten mit einer fiktiven Anfrage oder Reklamation an Ihr Unternehmen herantreten und besprechen Sie dann das Ergebnis mit allen Beteiligten. Das kann durchaus spannend werden.

Ihr Österreich-Redakteur
Thomas Mayrhofer

INHALT

I Kommentar
Reaktionszeiten

II Motivierter Nachwuchs
Karriere mit (Doppel-)Lehre

**IV Landesinnung
Oberösterreich**
Gemeinsam gegen Mangel

V Hygienevorbild
Kühlen und Regenerieren

**VII Digitalisierung im
Facility Management**
Sponsor beim dritten FM Day

VIII Service, Reinigung, Hygiene
Zertifizierte Hygiene im Heim

X Landesinnung NÖ
Gute Beziehungen sind
das A und O!

**Jungmeister-Auszeichnung
in Oberösterreich**
Gelungene Handwerksgala

**XI Dank für die
Mitarbeiterinnen**
Gute Idee

XII Genau und einfach sicher
Dosierung neu gedacht

XIII Gemeinschaftsverpflegung
Bio weiter auf dem Vormarsch

XIV Produkte

XV Aus- und Weiterbildung
Kurse Wiener Gebäudereinigungs-
akademie

XVI Impressum