

## Protokoll der Arbeitskreissitzung vom 17.02.2009

Tagesordnung:

1. Begrüßung
2. Vortrag „**Beschwerdemanagement**“
3. Verschiedenes

Zu 1.) Der Regionalkreisleiter begrüßte, im Namen der Hochschule, den Referenten und die Teilnehmer. Besonders erfreut zeigte sich der Veranstaltungsleiter über die vielen neuen Teilnehmer und die Erweiterung der Branchen im Regionalkreis. Es wurde erneut die Bitte wiederholt die Teilnehmer möchten doch Themenwünsche äußern. Weiterhin wies der Veranstaltungsleiter auf die ausgelegten Flyer und DGQ Probemitgliedschaften hin.

Zu 2.) In einem interessanten und kurzweiligen Vortrag zum Thema:

### „**Aufbau eines erfolgreichen Beschwerdemanagements**“

Die Referentin Frau **Sabine Fink Standard Life Versicherung Frankfurt** stellte sich, Ihren Wertegang und die Standard Life Versicherung Frankfurt vor. Frau Fink wies einleiten darauf hin das Sie sich eine lebendige Diskussion während Ihres Vortrages wünscht..

Danach erläuterte Frau Fink Ihre Vorstellungen zum Beschwerdemanagement und es wurde über die Begriffe Beschwerde / Reklamation diskutiert. Auf die Frage nach dem bestehen eines funktionsfähigen Beschwerdemanagements konnten nur wenige Teilnehmer mit Ja antworten.

Darauf wurden die Prozesse des Beschwerdemanagements und die Vorgehensweise zur Stimulation von Beschwerden besprochen. Weiterhin wurden Beispielhaft Regeln zur Annahme, Bearbeitung und Abschluss von Reklamationen dargestellt. Frau Fink beschrieb die von Ihr dazu verwandte Software und es erfolgte im Publikum ein reger Austausch zum Thema Software für Beschwerdebehandlung und Reklamationsanalyse.

Ein weiteres Thema waren die Fristen zur Bearbeitung von Beschwerden und die Vorgehensweise mit Zwischenbescheiden. Dabei kam auch die, von einigen Firmen durchgeführten Kundenbefragungen zum Thema ins Spiel. Mit den Auswertungen zum Beschwerdemanagement nach Quantität und Qualität wurde der Kreis geschlossen und zum Abschluss sprach die Referentin über Kosten und Nutzen dieser Vorgehensweise.

Zum Abschluss wurde über das Reporting zum Beschwerdemanagement berichtet und Beispielhaft ein Bericht gezeigt. Dabei sprach die Referentin auch den Informationsnutzen aus den Berichten an.

Eine Abfrage der Teilnehmer zur DGQ ergab folgende Punkte:

- Erfahrungsaustausch von Zielgruppen einrichten
- Mehr Networking
- Mehr Kursangebote (Anmeldefrist zu lange)
- Inhalte der QZ zu Produktlastig
- Regionale Workshops zu QM Themen

zu 3.) Der traditionsgemäße Umtrunk im Braustübl wurde mit Referenten durchgeführt und ergab die Möglichkeit das gehörte zu reflektieren und zu diskutieren. Erfreulich war hier auch hier die hohe Zahl der Teilnehmer die zum ersten Mal dabei waren.

gez.: J. Wagner  
Regionalkreisleiter Darmstadt