

Link: <https://www.computerwoche.de/a/das-beschwerde-management-wird-professioneller,568848>

## Das Beschwerde-Management wird professioneller

Datum: 18.11.2005

**Deutsche Unternehmen haben bereits eine Reihe der gängigen Verfahren zur Behandlung von Kundenprotesten umgesetzt. Fast 84 Prozent der Befragten halten den Beschwerdevorgang schriftlich fest, die meisten Unternehmen erfassen ihn außerdem zentral und werten ihn aus. Offenbar ist die Mehrheit der Firmen in Sachen Beschwerde-Management so selbstbewusst, dass sie darauf verzichtet, die Kunden nach deren Zufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung zu befragen.**

### Hinweis

Die Business-Grafik steht rechts oben auf dieser Seite zum Download zur Verfügung.