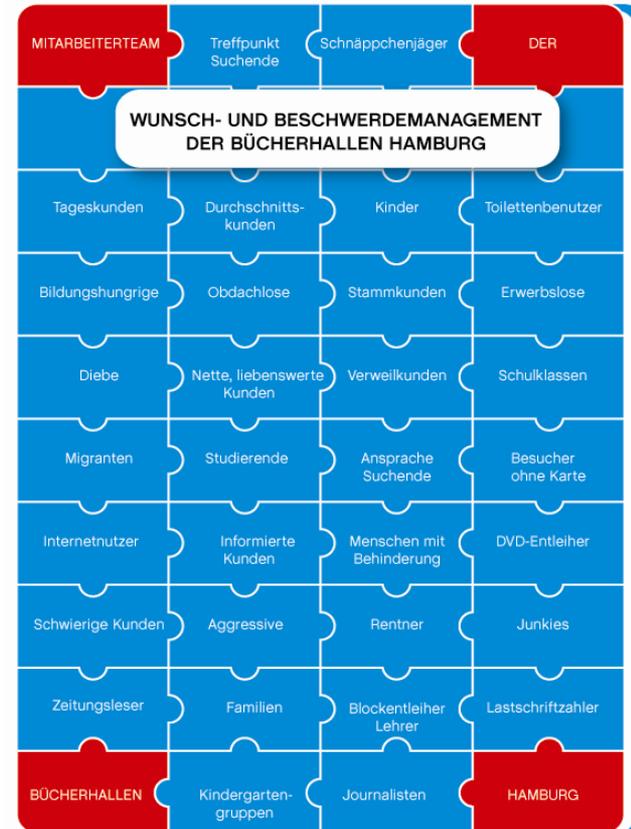


Wunsch- und Beschwerdemanagement - WBM -

Im Spannungsfeld zwischen
Kundenwünschen und
Mitarbeiterzufriedenheit

Praxiserfahrungen
mit Kulanz und Kundenbefragungen



Wer wir sind:

Corinna Benthack

**Leitung Bücherhalle Elbvororte
Projektleitung WBM**

Michel Kehden

Auszubildender Bücherhallen Hamburg

Die Bücherhallen Hamburg

Ein dezentrales System mit 32 Bücherhallen

Bücherhalle Elbvororte

Pilotbibliothek für die Meinungskarte und die erste Befragung

Entwicklung von WBM

- Jul 07** Die Projektgruppe nimmt ihre Arbeit auf
- Mai 08** Fertigstellung des Leitfadens WBM
- Okt 08** Pilotphase mit 5 Bücherhallen
- Jun 09** Einführung von WBM in allen Bücherhallen
- 2010** Auswertung März 2010
- 2010/11** Entwurf einer Meinungskarte für Kundenbefragungen
- 2012** Pilotphase Meinungskarte Bücherhalle Elbvororte
- Ende 2012** Einführung der Meinungskarte in allen Bücherhallen

Warum war WBM notwendig?

Kundenorientierung

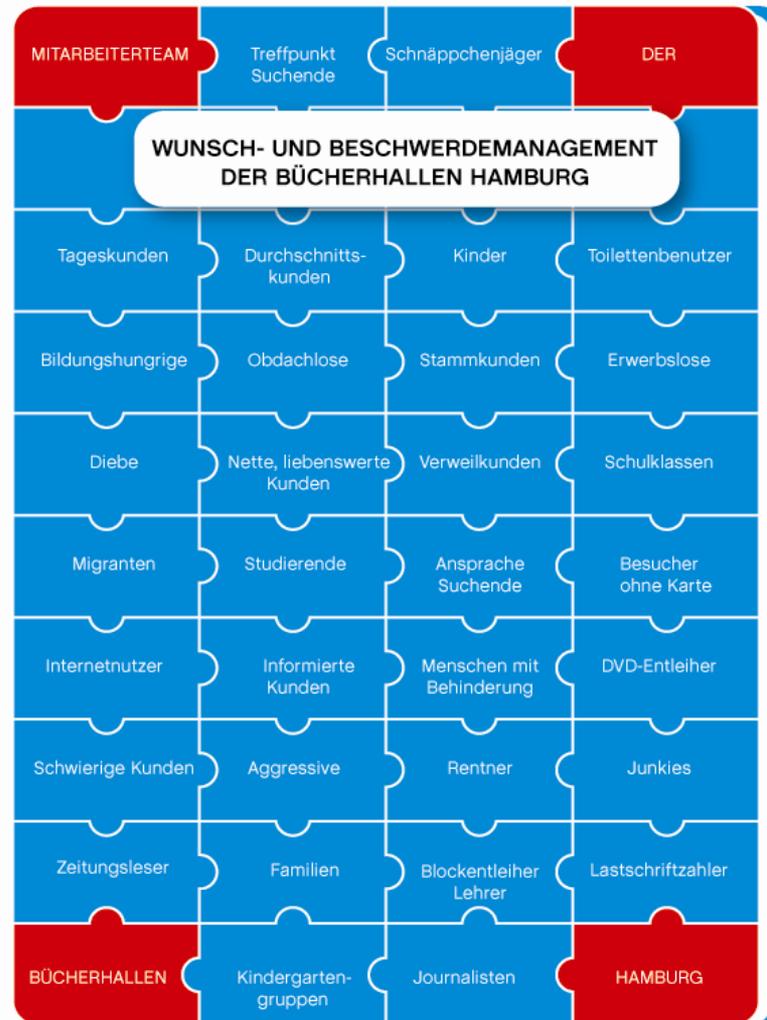
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit

Mitarbeiterzufriedenheit

- Verbesserung
 - durch gute interne und externe Kommunikation
 - durch klare Abläufe und Zuständigkeiten

Qualitätsverbesserung

- Durch eine Clearingstelle
 - Auswertung der Wünsche und Beschwerden
 - Änderungen, Anpassungen, Innovationen werden vorangetrieben



WUNSCH- UND BESCHWERDEBOGEN



Bücherhalle: Horn/XX Name Personal: _____
 Datum: 05.03.2010 Annahme: Theke Serviceplatz Beratung Büro
 Beschwerde entgegengenommen:
 Persönlich Telefon Mail Brief

KUNDENDATEN

Kundennummer: A 573045 Anmerkung Kundenkonto: ja nein
 Name: Wallenstein Vorname: Wolfgang
 Kunde wünscht Benachrichtigung per:
 Tel. Mail Oder- _____ Uhr
 Oder- _____ Uhr

BESCHWERDEGRUND

- Verlängerung / Vormerkung Gebühren / Mahnung Suchfall
 Kommunikation / Verhalten / Service Räumlichkeiten Rückgabeklappe
 Interne Beschwerde Interner Wunsch Sonstiges

Falschilderung:

Der Kunde hat am 18.02.2010 ein Hörbuch in Horn abgegeben, das Hörbuch gehört C und wurde auch mit den A/Bs dorthin geschickt. Das CD Paket kam wieder zurück mit dem Hinweis den Leser nochmal anzuschreiben, da eine Cd fehlt. Das habe ich getan und bekam daraufhin einen Anruf von Hr. Wallenstein, dieser war sehr aufgebracht und sagte das kann nicht sein, ich würde ihm etwas unterstellen, er müsse sich gegen eine Frau doch wehren und wir sollten doch besser unsere Arbeit machen. Er fällt sich angegriffen von uns, weil wir ihm Briefe schreiben. Ich laufe ihm mit, dass es doch selbstverständlich sei, dass ich ihn anschreibe, ich möchte nur wissen, ob die besagte Cd noch bei ihm ist. Mehr wollte ich nicht von ihm und ich wollte ihn niemals angreifen. Die Tonlage des Herrn war echt eine Herausforderung und gar nicht mehr angenehm, ich zog es vor das Gespräch zu beenden, da es keinen Ausweg mehr gab und ich mich nicht weiter beleidigen lassen wollte. Es kann sein, dass die Cd auch auf dem Transport verloren gegangen ist, aber bei uns kann auch jemand gepennt haben. Es wäre nicht das erste Mal, wenn der Leser die Cd bei sich im Rekorder findet.

Stimmungsbarometer / Grad der Verlängerung
 sehr ärgerlich ärgerlich leicht ärgerlich nicht ärgerlich

BESCHWERDEKLÖSUNG

Ich konnte dem Leser nichts beweisen, deshalb hatte das Ganze wenig Halt, aber um nicht noch mehr verärgert zu sein und auch zu klingen, habe ich vorgeschlagen das Gespräch zu beenden. Das haben wir dann auch getan. Ich werde noch mal mit meinen Kollegen darüber reden und bitte noch aufmerksamer zu arbeiten als sonst.

Yagofel die 3 haben

BESCHWERDEBEARBEITUNG

Sofort gelöst Lösung bis zum: _____ Anmerkung gelöst: ja nein
 zur Dokumentation Clearingstelle wird tätig
 Name: _____ Vorname: _____ Datum: 05.03.2010
Stand: November 2008

mit Betreuung telefoniert, Frau W. ist psychisch sehr angeschlagen und krank, aktuell keine weitere Nachfrage

WUNSCH- UND BESCHWERDEBOGEN



Bücherhalle: S5 Name Personal: _____
 Datum: 15.2.2010 Annahme: Theke Serviceplatz Beratung Büro
 Beschwerde entgegengenommen:
 Persönlich Telefon Mail Brief

KUNDENDATEN

Kundennummer: A Anmerkung Kundenkonto: ja nein
 Name: nicht gefragt Vorname: _____
 Kunde wünscht Benachrichtigung per:
 Tel. Mail Oder- _____ Uhr
 Oder- _____ Uhr

BESCHWERDEGRUND

- Verlängerung / Vormerkung Gebühren / Mahnung Suchfall
 Kommunikation / Verhalten / Service Räumlichkeiten Rückgabeklappe
 Interne Beschwerde Interner Wunsch Sonstiges

Falschilderung:

Wunsch nach Sonnabend-Öffnung der Jugendbibliothek.
 Kundin wollte die gerne als Anregung, braucht keine Antwort

Stimmungsbarometer / Grad der Verlängerung
 sehr ärgerlich ärgerlich leicht ärgerlich nicht ärgerlich

BESCHWERDEKLÖSUNG

BESCHWERDEBEARBEITUNG

Sofort gelöst Lösung bis zum: _____ Anmerkung gelöst: ja nein
 zur Dokumentation Clearingstelle wird tätig
 Name: Karkötz Vorname: Waltraud Datum: 15.2.2010
Stand: November 2008

2 wichtige Bausteine

- **Entscheidungskompetenz**
- **Kulanz**

Entscheidungskompetenz

- **Jeder Mitarbeiter im Kundenkontakt kann und darf entscheiden**
- **Ich bin verantwortlich für die Wünsche und Beschwerden, die an mich herangetragen werden**

Kulanz

- Ich darf kulant sein
- Kulanz ist keine Niederlage
- Kulanz wird nicht sanktioniert
- Kulanz ist eine Ausnahme

Bilanz von WBM

- **Entscheidungsfreiheit vor Ort (Kulanz)**
- **Aufwertung durch mehr Verantwortung**
- **Wichtige Lernprozesse in den Teams**
- **Arbeitsentlastung**
- **Verbesserung interner Kooperation und Kommunikation**

Kundenbefragung als Prophylaxe

- **Beschwerden sind nicht erfüllte Kundenwünsche**
- **Wünsche erfüllen, bevor sie zu Beschwerden werden**
 - **Verbesserung der Kundenzufriedenheit**
 - **Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit**

Ihre Meinung ist uns wichtig



Auf Wunsch informieren wir Sie gerne über das Ergebnis Ihrer Anregung.

Bitte tragen Sie hierzu Ihre persönlichen Angaben ein.

Ihre Daten werden ausschließlich zur Kommunikation mit Ihnen verwendet. Die Daten werden von uns nicht gespeichert und nicht weitergegeben.

Name:

.....

Vorname:

.....

Straße:

.....

PLZ: Wohnort: Hausnummer:

.....

E-Mail:

.....

Telefon:

.....

Ja, ich möchte den kostenlosen Newsletter der Bücherhallen Hamburg abonnieren. Hierfür benötigen wir lediglich Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse.

Eine Abbestellung ist jederzeit unter www.buecherhallen.de möglich.

Verantwortlich für unsere Datenschutzpflicht ist unser Datenschutzbeauftragter:

Dr. Uwe Schläger
E-Mail: office@datenschutz-nord.de
Tel.: 0421 69 66 32 0

Wir bedanken uns für Ihre Mithilfe!

Bücherhallen Hamburg
Hühnerposten 1
20097 Hamburg

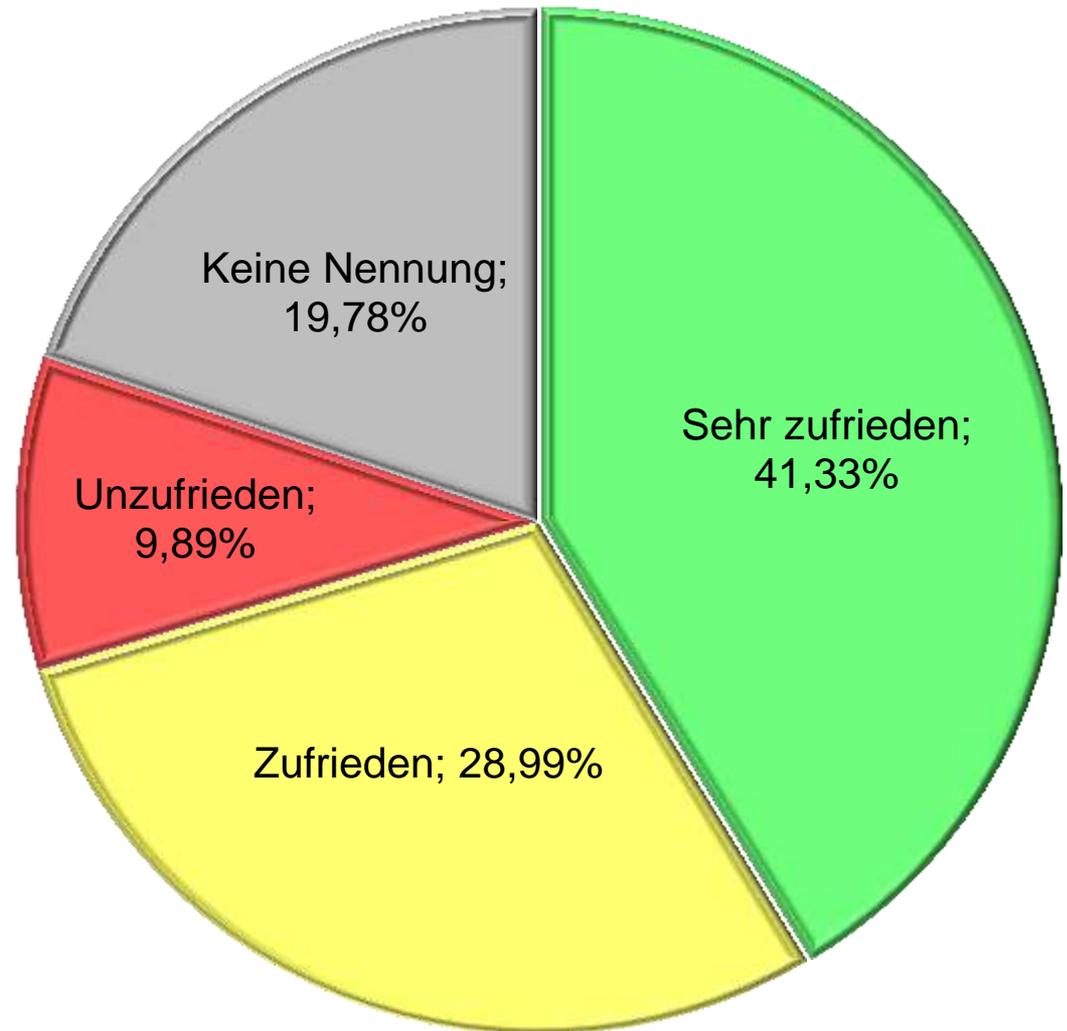
www.buecherhallen.de
anregungundkritik@buecherhallen.de
Telefon: 040 / 42 606 - 0

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG



Stand: 6.1.2012

Gesamtergebnis der Kundenbefragung



Abgegebene Meinungskarten:

155

Anmerkungen zur Auswertung der Kundenbefragung

Wie wurde die Karte genutzt?

Wie haben wir ausgezählt?

Auswertung der Meinungsbefragung

Abgegebene
Meinungsbögen:

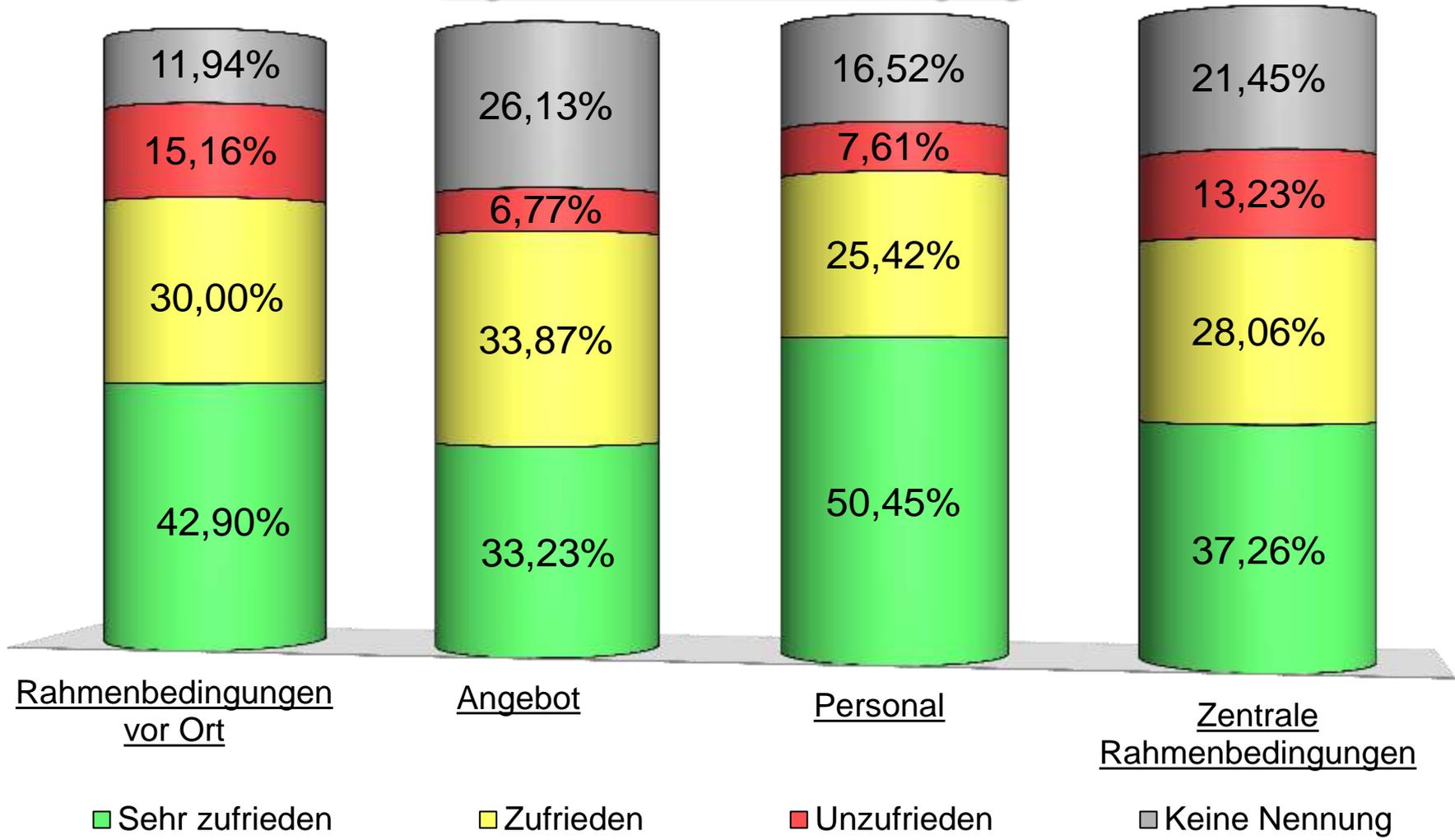
155

Kontrollzahl (muss mit
abgegebenen Bögen
übereinstimmen):

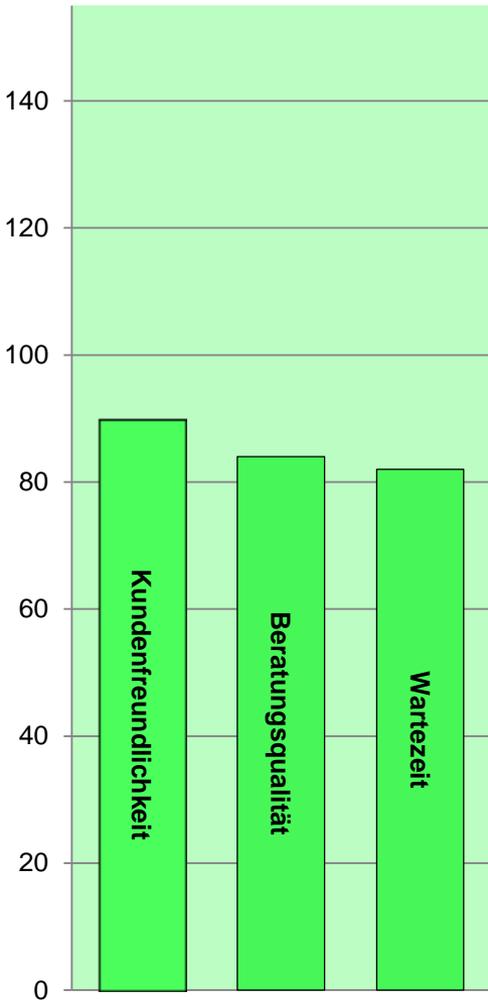
155

Kategorien	sehr zufrieden [1]	zufrieden [2]	unzufrieden [3]	keine Nennung	gezählte Bögen
Öffnungszeiten	53	56	29	17	155
telefonische Erreichbarkeit	58	48	9	40	155
Wartezeit	82	41	11	21	155
Medienangebot	52	66	17	20	155
Bestandspräsentation	61	59	7	28	155
Broschüren und Stadtteilinformation	56	45	7	47	155
Beratungsqualität / Kompetenz	84	33	11	27	155
Kundenfreundlichkeit	90	31	14	20	155
Räumlichkeiten	80	37	18	20	155
Atmosphäre	77	44	14	20	155
Homepage / Internet	60	49	13	33	155
Katalog	56	41	18	40	155
Kundenkonto	71	34	15	35	155
Gebühren	44	50	36	25	155
Veranstaltung	37	40	11	67	155
<u>Gesamtsumme:</u>	<u>961</u>	<u>674</u>	<u>230</u>	<u>460</u>	<u>2325</u>

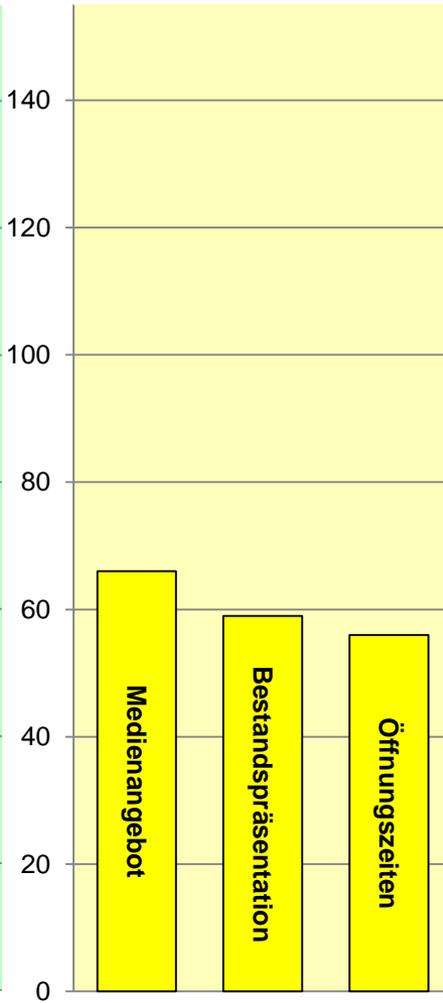
Ergebnis der Kundenbefragung



Sehr zufrieden



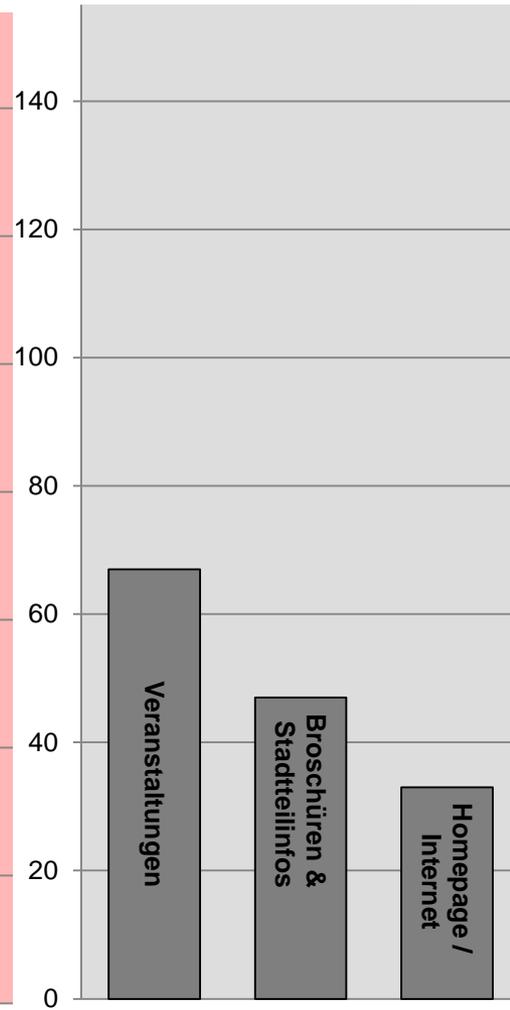
Zufrieden



Unzufrieden



Keine Nennung



Kommentare aus den Karten

Kommentare fürs Herz

Kommentare zum Nachdenken

Kommentare zum schnellen Handeln

Vorteile einer Befragung

- Ich erfahre Dinge über meine Bibliothek, die man mir nicht so einfach ins Gesicht sagt
- Lob zeigt, wo wir richtig liegen
- Die Kritik bringt uns weiter, hilft uns, den Service zu verbessern, etwas zu verändern und zu verbessern

Zusammenfassung der Ergebnisse

Arbeitsintensiv aber lohnend

Ausblick

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

- Corinna Benthack – Projektleitung WBM
Bücherhalle Elbvororte
- corinna.benthack@buecherhallen.de

Mehr Infos am
Do 24.05. 10 – 12
am Stand in der
Firmenausstellung

