

BESCHWERDE ALS CHANCE

Eine oft vergessene Kernkompetenz jedes Unternehmens ist das Beschwerdemanagement. Beschwerdemanagement betrifft sowohl das aktive Beschwerdemanagement gegenüber Kunden wie auch das passive Beschwerdemanagement gegenüber Lieferanten.

Durch ein gut strukturiertes und mit den zuständigen Stellen des Unternehmens abgestimmtes Beschwerdemanagement können immense Kosten- und Zeitaufwendungen bis hin zu meist wirtschaftlich sinnlosen gerichtlichen Prozessen erspart werden. Das Beschwerdemanagement ist ein hartes betriebswirtschaftliches Thema, gerade, wenn man beachtet, dass Wirtschaftsprozesse in der überwiegenden Zahl der Fälle ebenfalls in Kompromissen, dem sog. „Vergleich“ enden.

Der Anwalt des Unternehmens sollte hier ein enger Sparringspartner sein, um sicher zu stellen, dass beim Beschwerdemanagement für das Unternehmen immer die Möglichkeit zur Rückkopplung in der Kommunikation, insbesondere zum Thema „Wo stehen wir in der Angelegenheit, wenn es wirklich darauf ankommt?“ besteht.

Natürlich soll man nicht jeden Kunden und jeden Lieferanten um jeden Preis halten. Aber wenn man es schafft, einen unzufriedenen Kunden oder einen unzufriedenen Partner durch aktives Zugehen, das Verständnis für seine Sorgen und Probleme wieder ins Boot zu holen, hat man meist zufriedene Partner für eine gute zukünftige Zusammenarbeit gewonnen. Man sollte nie vergessen, dass ein unzufriedener Kunde oft mehr Schaden anrichten kann, als zehn zufriedene positiv bewirken.

Das Beschwerdemanagement besteht in erster Linie aus der Abklärung der rechtlichen Position, verbunden mit einer offenen und zielgerichteten Kommunikation, um Mittelwege zwischen der eigenen optimalen Position und der vom Kunden oder Lieferanten gewünschten Position zu finden. Schnelle Reaktion, persönliche Gespräche und eine permanente Rückkopplung des Lösungsweges mit dem Juristen des Vertrauens durch das Unternehmen sind hier die entscheidenden Bausteine.

Der Anwalt ist hier als Begleiter, Moderator ggf. auch als Mediator in Form eines rechtlichen Coachings tätig. Gerne kann der aktuelle „Altmühlfränkische Unternehmerbrief zum Beschwerdemanagement“ unter pvf@meyerhuber.de von allen mittelständischen Unternehmen in der Region angefordert werden.

Holger Johannes Pütz-von Fabeck
Rechtsanwalt und Partner der Kanzlei
meyerhuber rechtsanwälte partnerschaft mbB
Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht
Dozent für Bankrecht
Dozent für europäisches Wirtschafts- und Unternehmensrecht
Fachanwalt für Arbeitsrecht