

Ablaufoptimierung in der Praxis, Teil 1: Beschwerdemanagement

„Ich möchte mich beschweren“

Alle Tätigkeiten eines Fußspezialisten im Alltag entsprechen Prozessen. Der Ablauf eines Prozesses lässt sich häufig noch optimieren. FUSSPFLEGE AKTUELL beschreibt in der neuen Serie Ansatzpunkte für Optimierungen in einigen Bereichen der Fußpflegepraxis. Das Managen von Beschwerden bildet den Auftakt.

Sie kennen das: Stellen Sie zehn Menschen die gleiche Frage, bekommen Sie genauso viele unterschiedliche Antworten. Ähnlich unterschiedlich sind die Meinungen über Produkte und Dienstleistungen. Kunden sind in der Regel erst dann zufrieden, wenn der erlebte Kaufprozess die Erwartungen erfüllt oder gar übertrifft. Bleibt die erwartete Befriedigung aus, kommt es nicht selten zur Beschwerde. Wen dies betrifft, empfindet die Kritik im ersten Moment häufig als negativ.

„Das Gleiche lässt uns in Ruhe, aber der Widerspruch ist es, der uns produktiv macht.“

Johann Wolfgang von Goethe

Tatsächlich aber steckt in jeder Beschwerde eine Chance, ist sie doch ein Hinweis des Kunden auf einen nicht optimalen Prozess – zumindest aus seiner Sicht. Damit lassen sich zum Beispiel Fehler verringern, die Servicequalität verbessern oder Folgekosten vermeiden. Das aktive Managen einer Beschwerde kann aus einem unzufriedenen wieder einen zufriedenen Kunden machen.

Das Ohr am Kunden

Wichtig ist zunächst, dass Sie die geäußerte Beschwerde ernst nehmen, dem Kunden zuhören und die Situation beruhigen. Vermitteln Sie Ihrem Kunden, dass Sie seine Unzufriedenheit beziehungsweise sein Problem verstehen und nach einer Lösung suchen. Durch gezieltes Nachfragen können Sie weitere Informationen erhalten.

Manche Probleme lassen sich nicht lösen, wie zum Beispiel die Behandlung von entzündlichen Rhagaden und Clavi oder anderer heilkundlicher Fälle beispielsweise von Diabetikern oder Patienten mit Bluterkrankheit (Hämophilie) ohne eine ärztliche Anordnung und Aufsicht beziehungsweise ohne sektorale Heilpraktikererlaubnis. In Fällen, die als Heilkunde zu definieren sind, können Sie Ihrem Kunden daher nur begreiflich machen, dass die gesetzlichen Bestimmungen eine ärztliche Rücksprache

vor der Behandlung erfordern. Lehnt er dies ab, empfiehlt es sich schon aus rechtlichen Gründen, die Beschwerde zu dokumentieren, am besten durch Fotos des heilkundlichen Befundes. In anderen Fällen aber kann eine Lösung gefunden werden, wie etwa die Beratung hinsichtlich einer nachgelagerten, qualitativen häuslichen Fußpflege oder eine Verringerung von Wartezeiten.

Auf einen Blick

Um die Informationen, die Ihr Kunde Ihnen gibt, nachhaltig zu nutzen, empfiehlt sich generell eine Dokumentation des Vorfalles. Dies hat zwei Vorteile. Zum einen können Sie für die aktuelle Problemlösungssituation immer wieder Details der Beschwerde nachlesen, sollte sich der Fall länger als erwartet hinziehen. Zum anderen bleibt die Dokumentation gespeichert. Wenn eine gleiche oder ähnliche Beschwerde später auftritt, haben Sie bereits eine passende Argumentationshilfe oder auch einen Lösungsweg parat. Das spart Zeit und kann den Kunden schnell zufriedenstellen.

Technik nutzen

Für eine solche Dokumentation eignen sich elektronische Hilfen. So lassen sich zum Beispiel in der MS BusinessCLASS entsprechende Vermerke eingeben und auswerten.

Was bedeutet: Ablauforganisation?

Die Betriebswirte definieren die Ablauforganisation so: Sie bezeichnet in der Organisationstheorie die Ermittlung und Definition von Arbeitsprozessen unter Berücksichtigung von Zeit, Sachmitteln, Raum und Personen.

Im Klartext bedeutet dies, dass alles, was Sie in Ihrer Praxis oder bei mobiler Fußpflege tun, einen Ablauf hat, der vielfach auch noch optimiert werden kann. Dadurch wird die Arbeit leichter, effizienter oder schneller.

Auf diese einfache Art und Weise etablieren Sie ein effektives Beschwerdemanagement in Ihrer Praxis. Sie können dann sehr einfach ablesen, ob sich bestimmte Probleme häufen oder ob sich nur bestimmte Kundengruppen (etwa gestresste Berufstätige) beschweren. Die Analyse der gesammelten, dokumentierten Beschwerden wiederum ermöglicht es, den Service und die eigenen Leistungen am Bedarf des Kunden auszurichten.

