

**KURIER****Thema: Service Initiative**

## Kunden-Motto: "Fairness oder Facebook"

Besonders teuer kommt Unternehmen die Nachrede, denn schlechte Erfahrungen sprechen sich schnell herum, weiß Markus Ruppnicg.

Letztes Update am 20.10.2010, 16:08



Markus Ruppnicg: Gründer des Beschwerdemanagement-Forums  
Wien, Partner der Kommunikationsagentur wortwelt®

Unternehmen lieben ihre Kunden. In der Werbung. In Wirklichkeit reagieren sie oft allergisch auf Annäherungsversuche. Das ist ärgerlich für die Kunden und teuer für die Unternehmen. Ob intransparente Angebote mit versteckten Kosten und Gebühren, unüberschaubare Preismodelle, Knebelverträge mit unverständlichem Kleingedruckten oder Marketing-Versprechen, die nicht gehalten werden: Was auf den ersten Blick ein lukratives Geschäft verspricht, erweist sich langfristig als Bumerang. Denn Kunden danken es mit Beschwerden, Klagen oder Abwanderung.

Besonders teuer kommt Unternehmen die Nachrede, denn schlechte Erfahrungen sprechen sich schnell herum - vor allem im Web 2.0. Motto: "Fairness oder Facebook!" Die Konsequenzen: Steigende Kosten für die Neukunden-Akquisition und eine breite Angriffsfläche für die Konkurrenz. Und die ist nur einen Mausklick entfernt.

### Wertschöpfung

Muss nicht sein. Die Alternative? Wertschöpfung durch professionelles Beschwerde-Management. So nutzen etwa kluge Unternehmen das Wissen ihrer Kunden. Studien belegen, dass etwa 30 Prozent aller Service- und Produkt-Innovationen durch Kundenbeschwerden angeregt werden. Beispiel Senioren-Handys: Im Streben nach immer mehr Funktionen in immer kleineren Geräten verloren die Hersteller die kaufkräftige Generation 60+ und deren Ansprüche aus den Augen. Bis sich die Beschwerden häuften ...

Die Erfahrung zeigt, dass "beschwerdezufriedene" Kunden besonders loyal sind: Sie kommen gerne wieder - auch ohne Lockangebote. Sie empfehlen das Unternehmen weiter und ermöglichen so zusätzliche Gewinne - ohne zusätzlichen Aufwand. Denn begeisterte Kunden sind die glaubwürdigsten Werbeträger und kosten wenig im Vergleich zu Marketing-Etats. Kurz: beschweren erleichtert. Kunden und

Unternehmen.

LINK

www.wortwelt.at (extern)

Letztes Update am 20.10.2010, 16:08

Artikel vom 20.10.2010 15:00 | KURIER | Markus Ruppig |

### Mehr Geld im Börserl



Nicht gebrauchte und ungeliebte Gegenstände schnell und unkompliziert zu Geld machen!

### Der Holzmarkt boomt!



Eine Investition in die Zukunft: 12% Erträge p.a. bei Mindestanlage ab 3.500 €!

### Nix zu verschenken?



Sichern Sie sich hohe 1,45 % Zinsen beim Direkt-Sparen. Mit Österreichs Direkt-Bank Nr. 1 ...