

Claudia Gabler

«ES SOLLTE VIEL MEHR BESCHWERDEN GEBEN!»

Beschwerden? Ja, bitte! Kunden, die sich beschweren, sind nämlich die treueren und profitableren Kunden – vorausgesetzt, ihre Beschwerde wird schnell und wertschätzend bearbeitet. Dafür sorgt das Team von Sacha Truffer, Leiter Kundenzufriedenheit der Basler Versicherungen Schweiz.

«Ich bin dankbar für jede Beschwerde. Sie bietet uns die Chance, mit dem Kunden zu sprechen», sagt Sacha Truffer. Und diese Chance ist kostbar, wie verschiedene Studien zeigen. Bain & Co konnte beispielsweise nachweisen, dass Beschwerdekunden, deren Anliegen zufriedenstellend gelöst werden konnte, zufriedener sind als Kunden, die sich nicht beschweren. Sie weisen eine höhere Anzahl an Policen, eine höhere Profitabilität, mehr Zusatzkäufe und 60 Prozent weniger Stornos auf. Kunden hingegen, die sich nicht beschweren, springen schlimmstenfalls einfach sang- und klanglos ab – und sind für lange Zeit verloren. «Ich bin deshalb der Meinung, es sollte viel mehr Beschwerden geben», so Sacha Truffer. Der Versicherungsexperte mit Kundenfokus ist für die Kundenzufriedenheit bei der Basler Schweiz verantwortlich. Das Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Momentum in diesem Zusammenhang. Schliesslich stellt eine Beschwerdesituation die Beziehung auf die Probe. Die Basler Versicherung hat das Potenzial, das in Beschwerden schlummert, früh erkannt. Schon vor sieben Jahren wurde ein professionelles Team zur Deeskalation bei Beschwerden etabliert, was massgeblich zur Kundenzufriedenheit beigetragen hat. «Ein organisiertes Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Massnahmen für die Kundenzufriedenheit», bestätigt Sacha Truffer. Ein professionell organisiertes Team widmet sich seit sieben Jahren der schnellen und kundenorientierten Beschwerdebearbeitung. Im Beschwerdefall zählt nämlich jede Minute, weiss Sacha Truffer: «Beschwerden muss man schnell anpacken. Je später, desto grösser der Abgangswille.» Vor allem im Zeitalter von Social Media steigt die Erwartungshaltung der Kunden in Bezug auf die Reaktionszeit.

«Beschwerden muss man schnell anpacken. Je später, desto grösser der Abgangswille.»

Sacha Truffer, Basler Versicherungen

Das Beschwerdemanagement der Basler Versicherungen hat nun eine zweite Stufe der Professionalisierung erfahren. Der vormals eigenständige Beschwerdeprozess wurde neu vollständig in die CRM-Lösung bei der Basler Versicherung integriert. Ziel war es, eine optimale Informationslage für die Mitarbeiter im Kundenkontakt und im Aussendienst sicherzustellen und die interne Zusammenarbeit mit den relevanten Bereichen zu fördern, um Beschwerdeursachen rasch zu erkennen und zu eliminieren.

Kunde vor Prozess

«Im Beschwerdemanagement gibt es zwei Philosophien», klärt Sacha Truffer auf. Die meisten Unternehmen würden sich auf die Prozessrisiken fokussieren und sich mit Priorität dem Kunden widmen. «Wir sind anders», lässt der Ex-

«Beschwerden sind emotional. Für ihre Bearbeitung braucht es Empathie. Wir versetzen uns in die Situation des Kunden und nehmen sein Anliegen ernst.» *Sacha Truffer, Basler Versicherungen*

perte durchblicken. «Bei uns stehen der Kunde und die Deeskalation der Situation an erster Stelle. Dies liefert uns wichtige Hinweise auf die Prozessoptimierung.» Zuerst der Kunde, dann der Prozess also. «Wir wollen unseren Kunden Wertschätzung entgegenbringen. Wir arbeiten nicht mit Briefvorgaben, sondern verfassen jede Antwort individuell und in einer verständlichen Sprache», so Sacha Truffer. Auch wenn nicht jede Beschwerde zum gewünschten Ergebnis führt, so falle es dem Kunden dennoch leichter, die Antwort zu akzeptieren, wenn sie gewissenhaft von mehreren Stellen geprüft und gegebenenfalls nochmals in anderen Worten erklärt wurde. «Beschwerden sind emotional. Für ihre

Bearbeitung braucht es Empathie. Wir versetzen uns in die Situation des Kunden und nehmen sein Anliegen ernst», so Sacha Truffer. Ein Engagement, das et-



Sieht Beschwerden als Chance: Sacha Truffer, Leiter Kundenzufriedenheit und Mitglied der Direktion der Basler Versicherungen.

was kostet, aber noch mehr bringt, ist der Leiter Kundenzufriedenheit überzeugt: «Wenn man immer nur von Kosten redet, steht die Kundenzufriedenheit nicht an oberster Stelle.»

Beschwerden als Chance zur Kundenbindung

Die Basler hat den Weg der Kundensicht gewählt und das Beschwerdemanagement in BSI CRM integriert. Damit kann das Versicherungsunternehmen den Impact auf die Kundenzufriedenheit im Detail analysieren und rasch geeignete Massnahmen ergreifen. Die First Contact Resolution ist eine wichtige Kennzahl für das Team. Die Anzahl Folgebeschwerden möglichst tief zu halten, ist in den Zielen verankert. Notorsche Nörgler sind in der Minderheit, weiss Sacha Truffer. In der Regel hat eine Folgebeschwerde eine kommunikative oder qualitative Ursache, welche genau untersucht werden müsse. «Das quantitative Reporting hat sehr zur Akzeptanz der einzelnen Bereiche beigetragen», erklärt Sacha Truffer. Aber auch qualitative Merkmale, die einen wesentlichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben, lassen sich mit dem integrierten Beschwerdemanagement besser darstellen, was wiederum eine gute Grundlage für interne Massnahmen zur Prozessoptimierung und Vereinfachung aus Kundensicht liefert. «Hierbei hilft uns das CRM sehr. Der gesamte Beschwerdeprozess ist in

BSI CRM zentralisiert, was nicht nur die Erstlösungsrate positiv beeinflusst, sondern auch die Durchlaufzeiten verkürzt und die Informationslage für die Mitarbeiter verbessert. Zudem ermitteln wir regelmässig die Beschwerdegründe und -ursachen und informieren die betroffenen Bereiche, was wiederum der proaktiven Lösungsfindung dient», so Sacha Truffer. Das habe positive Auswirkungen auf die Geschwindigkeit und die Qualität der Beschwerdebearbeitung: «Wir können heute aufgrund der integrierten Lösung schneller auf Beschwerden reagieren. Wir sind sehr

«Ein organisiertes Beschwerdemanagement ist eine der wichtigsten Massnahmen für die Kundenzufriedenheit.» Sacha Truffer, Basler Versicherungen

gut an die Abläufe in den relevanten Bereichen und an unsere internen Ansprechpartner angebunden. Das trägt sehr zu einer positiven Dynamik bei», erklärt Sacha Truffer. Und so passiert es nicht selten, dass aus einem Beschwerdeführer ein treuer Wiederkäufer wird, weil sein Vertrauen in der Beziehungsprobe gestärkt wurde. ■