Quelle: www.lazarus.at/2017/03/14/beschwerdemanagement-unzufriedene-patientinnen-fluch-oder-segen

Beschwerdemanagement: Unzufriedene PatientInnen – Fluch oder Segen?

Unzufriedene Patientinnen und Patienten… Fluch oder Segen? Stellenwert des Beschwerdemanagements in den NÖ Universitäts- und Landeskliniken

„Unzufriedene Kunden sind einigen Unternehmen immer noch ein Dorn im Auge. Anstatt sich mit Kritik auseinander zu setzen und das darin enthaltene Verbesserungspotential zu nutzen, gibt es nach wie vor Organisationen, die keinen strukturierten und professionellen Umgang mit Beschwerden pflegen.

„Wenn Sie zufrieden sind, erzählen Sie es weiter; wenn Sie unzufrieden sind, erzählen Sie es uns“ spiegelt die Einstellung von Unternehmen wider, die Beschwerden als wesentliches Potential erkannt haben und Kunden nicht als Gegner sondern Partner wahrnehmen. Keine Branche ist vor Unzufriedenheit und Beschwerden gefeit…“

_Autorin: Mag. (FH) Daniela Laure, MSc, MBA

>> zum Artikel auf der NÖPPA-Plattform