

Fehler schneller abstellen

09/04/2025 Kundenbegeisterung durch effizientes Fehlermanagement

Null Fehler – dieses Ideal ist in der Wirtschaft weit verbreitet. Das Streben nach Perfektion gilt als Maxime in vielen Bereichen von Unternehmen, insbesondere im Qualitätsmanagement. Die Realität sieht jedoch anders aus. Egal ob Materialfehler bei Fahrrädern, Konnektivitätsprobleme bei der Software von Fahrzeugen oder auch Probleme im Verlauf des Buchungsprozesses von Reisen: Kundenrelevante Fehler passieren in vielen Branchen und Unternehmen. Komplett vermeiden lassen sie sich leider nicht. Die entscheidende Frage für Unternehmen ist: Gelingt es, Fehler effektiv und vor allem schnell zu beheben, Kunden zufriedenzustellen und durch den richtigen Umgang damit sogar zu begeistern?

„Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt – nicht das Produkt." Dieser Satz, der dem Gründer einer traditionsreichen deutschen Warenhauskette zugeschrieben wird, bringt auf den Punkt, worauf es wirklich ankommt: Nicht nur das fehlerfreie Produkt zählt, sondern vor allem der Umgang mit Fehlern. Gerade dann, wenn etwas nicht optimal funktioniert und Kunden betroffen sind, zeigt sich, wie ernst Qualität wirklich genommen wird. Wer dann schnell, transparent und lösungsorientiert handelt, schafft Vertrauen. Ein Mangel, der rasch und transparent kommuniziert sowie abgestellt wird, bleibt kaum im Gedächtnis. Wenn Kunden das Gefühl haben, dass ihre Anliegen ernst genommen werden, sie sich auf

Aussagen verlassen können und das Problem schnell behoben wird, kommen sie zurück.

Info

Den Artikel in voller Länge lesen: Fehler schneller abstellen

MEDIA ENQUIRIES



Jan Boris Wintzenburg

Director Communications and Marketing
Porsche Consulting GmbH
+49 (0) 152 3911 8663
jan_boris.wintzenburg@porsche-consulting.com

Linksammlung

Link zu diesem Artikel
https://newsroom.porsche.com/de/2025/unternehmen/porsche-consulting-fehler-schneller-abstellen-39168.html

Media Package
https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/9993d6a6-c6ae-44de-8329-7fc9dae6045b.zip

Externe Links
https://www.porsche-consulting.com/de/home/