

A small white square icon.

Klaus Graebig

Kundenzufriedenheit

Messen, Erreichen, Verbessern

3., vollständig überarbeitete und
erweiterte Auflage

- ☑ Normentexte
- ☑ Erläuterungen
- ☑ Fallbeispiele

Beuth

Kundenzufriedenheit



Klaus Graebig

Kundenzufriedenheit

Messen, Erreichen, Verbessern

Normentexte, Erläuterungen, Fallbeispiele

3., vollständig überarbeitete und
erweiterte Auflage 2019

Herausgeber:

DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Beuth Verlag GmbH · Berlin · Wien · Zürich

Herausgeber: DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

© 2019 Beuth Verlag GmbH

Berlin · Wien · Zürich

Saatwinkler Damm 42/43

13627 Berlin

Telefon: +49 30 2601-0

Telefax: +49 30 2601-1260

Internet: www.beuth.de

E-Mail: kundenservice@beuth.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

© für DIN-Normen DIN Deutsches Institut für Normung e. V., Berlin

Die im Werk enthaltenen Inhalte wurden von Verfasser und Verlag sorgfältig erarbeitet und geprüft. Eine Gewährleistung für die Richtigkeit des Inhalts wird gleichwohl nicht übernommen. Der Verlag haftet nur für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Verlages zurückzuführen sind. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Titelbild: © Fotolia, Nattakorn

Satz: Beuth Verlag GmbH, Berlin

Druck: Medienhaus Plump GmbH, Rheinbreitbach

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier nach DIN EN ISO 9706

ISBN 978-3-410-28909-8

ISBN (E-Book) 978-3-410-28910-4

Vorwort zur 3. Auflage

Wie schon bei der zweiten Auflage gibt es auch diesmal viele Änderungen und Neuerungen, sowohl bei den relevanten normativen Dokumenten, die in diesem Buch enthalten sind, als auch bei den weiteren in Bezug genommenen und zum Teil hier zitierten Dokumenten. Deshalb und wegen der weiteren Fortentwicklung des Qualitätsmanagements wurden wieder aktualisierte und neue Kommentierungen und Fallbeispiele erforderlich. Das Gleiche gilt für die aufgenommenen Zitate. Insgesamt ist das Buch vollständig überarbeitet worden.

Das Titelbild zeigt die unmittelbar beteiligten Parteien, nämlich die Kundenseite und die andere Seite. Letztere kann zum Beispiel Anbieter, Auftragnehmer, Verkäufer oder Lieferant heißen. Beide Seiten sind in guter Stimmung. Dabei ist es egal, wie die abgebildeten Personen den erwähnten Parteien zugeordnet sind. Die Kernbotschaft gilt in beiden Richtungen: Wenn die eine Partei die andere zufrieden macht, macht sie sich auch selbst zufrieden.

Berlin, August 2019

Klaus Graebig

Danksagung

Für die anregenden Diskussionen mit fachlichem Gedankenaustausch während der Arbeit an der dritten Auflage dieses Buches danke ich herzlich Lars Rieche. Ebenso danke ich Dr. Thilo Hasse für das wertvolle und professionelle Lektorieren.

Berlin, August 2019

Klaus Graebig

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
2	Grundlagen der Begriffe	4
3	Herkunft und Struktur der normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit	6
4	Ziele und Anspruch der normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit	7
4.1	Allgemeines	7
4.2	DIN ISO 10001:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen“	8
4.3	DIN ISO 10002:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen“	10
4.4	DIN ISO 10003:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen“	14
4.5	DIN ISO 10004:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden zur Überwachung und Messung“	17
4.6	DIN ISO 10008:2015-01 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern“	18
4.7	DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03 „Service Excellence – Schaffung von herausragenden Kundenerlebnissen durch Service Excellence“	21
4.8	DIN EN ISO 18295-1:2017-10 „Kundenkontaktzentren – Teil 1: Anforderungen an Kundenkontaktzentren“ und DIN EN ISO 18295-2:2017-10 „Kundenkontaktzentren – Teil 2: Anforderungen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren“	23

4.9	DIN SPEC 77224:2011-07 „Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence“	25
5	Die Politik des Lieferanten	28
6	Einige zentrale Konzepte zur Kundenzufriedenheit und zum Kontext	34
6.1	Ziele	34
6.2	Kunde	35
6.2.1	Der allgemeine Kundenbegriff und damit zusammenhängende Begriffe	35
6.2.2	Die Anwendung des Kundenbegriffs im Einzelfall.	42
6.2.3	Kundenteilung und Kundenteile	55
6.3	Kundenorientierung	58
6.4	Kundenzufriedenheit und Qualität	61
6.5	Reklamation, Reklamationsobjekt, Produkt, Dienstleistung	68
6.6	Reklamant	76
6.7	Verhaltenskodex	79
6.8	Kommunikation	79
6.9	Eigentum und Besitz des Kunden	83
6.10	Gemeinsamer Lieferanten-Kunden-Status	85
7	Ermittlung der Kundenmeinung	89
7.1	Repräsentanz der Ermittlung	89
7.1.1	Grundlagen	89
7.1.2	Beeinträchtigung und Beförderung der Repräsentanz	92
7.2	Der Wert von Fragen und Antworten	96
7.2.1	Die Fragen	96
7.2.2	Die Antworten	97
7.3	Direkte Ermittlung, proaktiv und gelegentlich	98
7.4	Indirekte Ermittlung	101
7.5	Der doppelteffiziente Fragebogen	102

8	Konsequenzen aus der Ermittlung der Kundenmeinung	106
9	Begriffserklärungen und Stichwortverzeichnis	111
9.1	Vorbemerkungen	111
9.2	Die Begriffe und die Stichworte	111
10	Literaturverzeichnis	118
10.1	Vorbemerkungen	118
10.2	Dokumente, die spezifisch die Kundenzufriedenheit betreffen und die in dem vorliegenden Buch vollständig enthalten sind	118
10.3	Dokumente, die spezifisch die Kundenzufriedenheit betreffen und aus denen zitiert wird	119
10.4	Dokumente, die mit übergeordneten Themen auch die Kundenzufriedenheit betreffen und aus denen zitiert wird	119
Anhang	Vollständige Originalinhalte der normativen Dokumente	120

1 Einführung

Die Zufriedenheit der jeweils anderen Partei ist wichtig, auch für die eigene Zufriedenheit. Das ist eine Erkenntnis, die sich in vielen Lebensbereichen immer wieder ergibt. Der hier primär angesprochene Bereich ist die Kooperation zwischen Lieferanten und Kunden. Dieses Buch erläutert die theoretischen Grundlagen, stellt für eine klare Verständigung die relevanten Begriffe vor und bietet zahlreiche reale praktische Beispiele, welche die Umsetzung demonstrieren.

Das Buch richtet sich an alle, die für eine Organisation Verantwortung für das Zufriedenstellen der Kunden tragen oder dabei mitwirken. Es behandelt auch das zuverlässige Ermitteln der Meinung der Kunden als eine der notwendigen Voraussetzungen für das Zufriedenstellen. Außerdem richtet es sich an die Kunden, denn für deren Umgang mit der Organisation kann die Kenntnis der hier vorgetragenen Inhalte wichtig sein. Und es ist für dritte Parteien relevant, die die Beziehungen zwischen der Organisation und den Kunden betrachten und gegebenenfalls dabei mitwirken. Es ist für Organisationen jeder Art und Größe anwendbar, unabhängig von Branche, Rechtsform, Kultur, geographischer Lage, Tätigkeitsbereich und so weiter. Die Größe beginnt bei einer Person und ist nach oben unbegrenzt. Die Anwendbarkeit hängt nicht davon ab, wie die betrachtete Organisation klassifiziert wird. Zu den vielen Möglichkeiten gehören zum Beispiel Anbieter, Auftragnehmer, Behörde, Betrieb, Firma, freiberuflich Tätiger, Genossenschaft, Gesellschaft, Käufer, Lieferant, Unternehmen, Verband, Verein, Verkäufer.

Teilbereiche innerhalb dieses Buchs heißen im Folgenden „Kapitel“ und werden bei Verweisen mit dieser Benennung erwähnt. Teilbereiche externer Dokumente heißen im Folgenden „Abschnitte“ und werden bei Verweisen mit dieser Benennung erwähnt.

Die Kapitel 1 bis 9 enthalten Erläuterungen, Kommentare und Fallbeispiele. Und sie zeigen Hintergründe auf, die nicht ohne Weiteres erkennbar sind. Sie gehen auch über den Rahmen der im Anhang enthaltenen normativen Dokumente hinaus, wenn das erforderlich ist. Sie weisen auf wichtige Konzepte und Begriffe hin, die zunächst unproblematisch erscheinen können, die aber sorgfältig bedacht werden müssen, um die beabsichtigten Erfolge für die beteiligten

Parteien zu erreichen. Das betrifft sowohl die allgemeinen Grundlagen als auch deren operative Umsetzung.

Für alle Inhalte in den Kapiteln 1 bis 9 sind reale Beobachtungen und Erfahrungen sowie etablierte Verfahren im Qualitätsmanagement einschließlich statistischer Grundlagen verarbeitet worden. Die Beispiele enthalten inhaltlich unveränderte Fakten aus dem realen Geschehen. Dabei sind sie so formuliert, dass sie keine der beteiligten Personen und Organisationen erkennbar machen. Falls eine Ähnlichkeit mit einer bestehenden Person oder Organisation erscheinen sollte, ist diese nur zufällig.

Ein wesentlicher Vorgang besteht darin, die richtigen Fragen in Bezug auf die relevanten Aspekte zu stellen. Wenn das gelingt, kann die Organisation darangehen, die Inhalte der Antworten sinnvoll zu verwerten. Sowohl beim Fragenstellen als auch beim Beantworten und gegebenenfalls beim Ergreifen von Konsequenzen soll das Buch helfen. Zu den behandelten Themen gehören zum Beispiel die Entscheidungen, wen die Organisation als Kunden akzeptiert und wem sie das Recht zum Reklamieren einräumt und wie weit die Kundenorientierung reichen soll.

Für die Beziehung der Organisation zu ihren Kunden einschließlich der wechselseitigen Zufriedenheit können viele ihrer Leistungen und Verhaltensweisen relevant sein, die man jeweils als Teil des Produkts beziehungsweise der Dienstleistung oder als zusätzliches Element einstufen kann. Beispiele sind die Kommunikation, das öffentlich-politische Auftreten, die Reklamationsbearbeitung, die Termineinhaltung, der Umgang mit dem Eigentum des Kunden, der Verhaltenskodex und der Vorgang der Lieferung. Ebenso sind natürlich die unbeabsichtigten Produkte zu beachten, wie zum Beispiel Abgase, Geräuschemissionen, Strahlungsemissionen und vieles mehr. Für die Elemente, die nicht Teil des Produkts beziehungsweise der Dienstleistung sind, sind die zum Produkt und/oder zu der Dienstleistung vorgestellten Überlegungen oft analog übertragbar.

Der Blick vom Lieferanten zum Kunden lässt sich natürlich umkehren. Wenn die Kunden die Lieferanten zufrieden machen, dient das – wie eingangs bemerkt – auch ihrer eigenen Zufriedenheit. Diese Richtung der Betrachtung ist nicht der Hauptfokus des Buchs, soll aber im Sinne einer Ausgewogenheit als beachtenswerter Punkt erwähnt sein. Diverse der vorgetragenen Gedanken lassen sich in dieser Hinsicht, gegebenenfalls entsprechend modifiziert, ebenfalls

anwenden. Schließlich lassen sich zu verschiedenen Aspekten die Beziehungen gegenüber dritten Parteien mit einbeziehen.

Die Rechtschreibung in den Zitaten folgt jeweils der Quelle. Kürzere Zitate erscheinen in Anführungszeichen im laufenden Text. Längere Zitate sind durch Hinweise am Rand kenntlich gemacht. Quellenangabe, Anmerkungen des Autors und Auslassungen innerhalb der Zitate stehen in eckigen Klammern. Die Rechtschreibung außerhalb der zitierten Texte folgt den aktuellen Regeln. Bei Personen- und Berufsbezeichnungen wird nur aus Gründen der sprachlichen Einfachheit in der Regel die männliche Form verwendet. Die betreffenden Aussagen gelten selbstverständlich gleichermaßen für alle Geschlechter.

2 Grundlagen der Begriffe

Zu einzelnen Begriffsfestlegungen siehe Kapitel 9.

Jeder Begriff besteht aus einer Benennung und aus einer inhaltlichen Erklärung. Letztere wird immer, wenn es möglich ist, durch eine Definition repräsentiert, ansonsten durch anderen Text. Gegebenfalls kommen Beispiele und/oder Anmerkungen hinzu. Vor einer Definition steht immer die zugehörige Benennung. Gelegentlich steht zwischen der erwähnten Benennung und der Definition eine zweite, synonyme Benennung. Wenn bei einem Begriff ein Zusatz in spitzen Klammern erscheint, bezeichnet dieser den Geltungsbereich der Definition.

Begriffe sind für die Kommunikation und für das Denken extrem wichtig. Das Gleiche gilt für das Verständnis und die Anwendung der in diesem Buch kommentierten normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit. Jedes davon hat unter anderem auch einen Abschnitt „Begriffe“. Darin sind die jeweils relevanten Begriffe definiert oder es gibt dort einen oder mehrere Verweise auf ein mitgeltendes Dokument beziehungsweise auf mitgeltende Dokumente, worin die relevanten Begriffe enthalten sind. Es können sowohl Definitionen als auch Verweise enthalten sein. Wenn ein mitgeltendes Dokument mit Ausgabedatum erwähnt ist, ist diese Ausgabe anzuwenden. Wenn ein mitgeltendes Dokument ohne Ausgabedatum erwähnt ist, ist die jeweils aktuelle Ausgabe anzuwenden. Dabei treten zur zeitlichen Korrelation zwischen dem bezugnehmenden und dem in Bezug genommenen Dokument alle drei denkbaren Möglichkeiten in der Praxis auf, nämlich dass das erstgenannte Dokument vor dem zweitgenannten erschienen ist oder umgekehrt oder dass beide gleichzeitig erschienen sind.

Das Kapitel 10 benennt unter anderem auch Dokumente, deren Hauptinhalt aus Begriffsfestlegungen besteht. Einige Begriffe daraus sind in das Kapitel 9 aufgenommen worden. Definitionen zu weiteren Begriffen sind jeweils im Kontext der betreffenden Kapitel dieses Buchs gegeben.

Auf folgende Begriffe ist hier schon einleitend hinzuweisen:

- Die Definitionen und die zugehörigen Anmerkungen und Beispiele für Kunde, Produkt und Dienstleistung sind durch die aktuellen normativen Dokumente neu formuliert oder gegenüber früheren

Festlegungen wesentlich geändert worden. Siehe dazu die Kapitel 6.2.1 und 6.5.

- Der Begriff der Kundenzufriedenheit ist in Kapitel 6.4 definiert und behandelt.
- Wenn in den normativen Dokumenten die Benennung „Organisation“ erscheint, kann diese erstens für den Kunden stehen oder zweitens für eine andere Organisation, die dem Kunden das Produkt oder die Dienstleistung anbietet, bereitstellt, überlässt, verkauft und so weiter. Die Organisation in dem zweitgenannten Sinn heißt in diesem Buch fortan „Lieferant“. Siehe dazu auch Kapitel 6.2.1.

3 Herkunft und Struktur der normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit

Die normativen Dokumente werden in Ausschüssen von Fachleuten erarbeitet, die aus allen interessierten Kreisen kommen und sowohl ihr theoretisches Wissen als auch ihre Erfahrung einfließen lassen. So ist die Praxisrelevanz der Dokumente sichergestellt. Die Normen, die im Anhang enthalten sind, tragen in der Normnummer die Kennung „DIN ISO“ oder „DIN EN ISO“, jeweils gefolgt von einer Ziffernfolge. „DIN ISO“ zeigt an, dass das Dokument in der Internationalen Normungsorganisation, ISO, erstellt wurde und zugleich mit identischem Inhalt deutsche Norm ist. „DIN EN ISO“ zeigt an, dass das Dokument in der Internationalen Normungsorganisation, ISO, erstellt wurde und zugleich mit identischem Inhalt europäische und deutsche Norm ist.

Die drei Norm-Nummern DIN ISO 10001, DIN ISO 10002 und DIN ISO 10003 haben eine logische Ordnung. In DIN ISO 10001:2019-07 geht es darum, mithilfe von Verhaltenskodizes gar nicht erst Situationen entstehen zu lassen, die den Kunden Anlass zu Reklamationen geben. Wenn dennoch Reklamationen auftreten, sollen die Verfahren nach DIN ISO 10002:2019-07 die Behandlung und Lösung ohne externe Hilfe ermöglichen. Erst wenn das nicht gelingt, setzt DIN ISO 10003:2019-07 mit Anleitungen für die Konfliktlösung außerhalb der Organisation ein. Damit sind jedoch nur nicht-juristische Verfahren gemeint, wie zum Beispiel Mediation. Juristische Festlegungen sind nicht Gegenstand der Norm. Weiteres zu den erwähnten und zu den anderen relevanten Dokumenten siehe im Folgenden.

4 Ziele und Anspruch der normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit

4.1 Allgemeines

Die normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit sind branchen-neutral. Demzufolge sind die darin gewählten Formulierungen in einer allgemeinen Sprache gehalten. Das setzt voraus, dass jeder Leser den Text für den betreffenden Anwendungsfall interpretiert. Die branchenübergreifende Gültigkeit fördert die Verständigung zwischen Fachleuten aus verschiedenen Disziplinen und wirkt entlastend für die zahlreichen Lieferanten, die jeweils mehr als eine Branche bedienen.

Die Inhalte normativer Dokumente können unter anderem als Leitfäden oder als Anforderungen deklariert sein. Diesbezüglich haben einige Hilfsverben eine zentrale Bedeutung. Den Leitfadencharakter erkennt man im Englischen an dem Gebrauch von „should“. Im Deutschen heißt es dabei im Singular „sollte“ und im Plural „sollten“. Wenn Anforderungen, Vorschriften oder von außen auferlegte Beschränkungen auszudrücken sind, wird im Englischen „shall“ oder „must“ verwendet. Im Deutschen heißt es dabei im Singular „muss“ und im Plural „müssen“. Eine Differenzierung wie zwischen „shall“ und „must“ erfolgt im Deutschen nicht. Durch die Zuordnung der Arten der Hilfsverben zu den Arten der Dokumente beziehungsweise zu den Arten der Aussagen lassen sich die einzelnen Inhalte auch dann eindeutig als Leitfäden oder als Anforderungen klassifizieren, wenn sie nicht explizit mit diesen Kategorien benannt sind. Die vorstehend angeführten Regelungen und Weiteres zu Hilfsverben enthält DIN 820-2:2018-09, Abschnitt 7.

Zu jedem normativen Dokument gehört als wichtiger Bestandteil der jeweilige Abschnitt „Anwendungsbereich“. Er mag gelegentlich trocken oder abstrakt wirken, und es mag die Versuchung entstehen, ihn rasch zu überfliegen, um zügig zu den weiteren Inhalten vorzudringen. Dieses ist jedoch falsch. Für die Entscheidung über Einsatz oder Nichteinsatz eines normativen Dokuments und für dessen richtige Anwendung ist es unverzichtbar, den Anwendungsbereich genau zu verstehen und zu beachten. Anderenfalls erhöht sich die Gefahr von Irrtümern bei der Anwendung und Auslegung sowie von daraus resultierenden Problemen im Umgang mit Partnern und/oder anderen Parteien. Die zum sorgfältigen Lesen des Anwendungsbe-

reichs aufgewendete Zeit zahlt sich oft vielfach aus. Grundsätzlich sind darin Aussagen enthalten, die angeben, wofür das normative Dokument zutrifft. Ergänzend kommen, wenn notwendig, Aussagen hinzu, die angeben, wofür das normative Dokument nicht zutrifft.

Die Ziele und der Anspruch eines normativen Dokuments können außer durch den Anwendungsbereich auch durch andere Texte mitbestimmt werden. Zu den Letztgenannten gehören immer die relevanten Begriffe. Diese haben denselben hohen Grad an Bedeutung für die richtige Anwendung des betreffenden Dokuments wie der Anwendungsbereich. Sie können in dem für die Begriffe bestehenden Abschnitt und/oder in einem mitgeltenden Dokument beziehungsweise mehreren mitgeltenden Dokumenten definiert sein.

Gelegentlich kann es in einem normativen Dokument ergänzende Textstellen außerhalb des Anwendungsbereichs und des Abschnitts zu Begriffen geben, die Informationen zu diesen beiden Themen enthalten.

Die folgenden Ausführungen innerhalb des Kapitels 4 behandeln die Anwendungsbereiche und die weiteren Informationen zu den Zielen, den Ansprüchen und der Anwendung der einzelnen Dokumente.

4.2 DIN ISO 10001:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen“

Zum Begriff des Verhaltenskodex siehe Kapitel 6.7. Die in dem nachfolgend zitierten Anwendungsbereich erwähnte „Organisation“ ist, mit Ausnahme der weiter unten angezeigten Textstelle, der Lieferant.

Zitat

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet Leitlinien für die Planung, Entwicklung, Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit.

Dieses Dokument gilt für produkt- und dienstleistungsbezogene Kodizes, die Versprechen enthalten, die den Kunden einer Organisation bezüglich des Verhaltens der Organisation gemacht werden. Diese Versprechen und die damit verbundenen Bestimmungen sind auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit ausgerichtet. Anhang A enthält vereinfachte Beispiele von Komponenten von Kodizes für verschiedene Organisationen.

Anmerkung: In diesem Dokument beziehen sich die Begriffe „Produkt“ und „Dienstleistung“ auf die Ergebnisse einer Organisation, die für einen Kunden bestimmt sind oder von einem Kunden benötigt werden.

[aus DIN ISO 10001:2019-07, Abschnitt 1]

Der „Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit“ bezieht sich auf das Verhalten des Lieferanten. Grundsätzlich wären auch Kodizes für das Verhalten von Bezugsparteien des Lieferanten denkbar. Ein Beispiel dafür könnten die in öffentlichen Verkehrsmitteln schriftlich und/oder mündlich an die Kunden gerichteten Hinweise und/oder Sicherheitsanweisungen sein. Diese können auch zur Kundenzufriedenheit beitragen, indem dadurch die Abläufe verbessert und insbesondere Unfälle verhindert werden. Regeln für das Verhalten der Kunden sind jedoch nicht Gegenstand der Norm.

Die Anmerkung ist inhaltsgleich auch in den Anwendungsbereichen von DIN ISO 10002:2019-07 und DIN ISO 10004:2019-07 enthalten. Siehe dazu die Kommentierung im Kapitel 4.5.

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument ist für den Gebrauch durch jede Organisation vorgesehen, unabhängig von ihrer Art oder Größe oder dem Produkt und den Dienstleistungen, die sie bereitstellt, einschließlich solcher Organisationen, die Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit für die Verwendung in anderen Organisationen entwickeln. Anhang C enthält eine Anleitung speziell für kleine Unternehmen.

Obwohl dieses Dokument auf Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit von Endverbrauchern, die Waren, Eigentum oder Dienstleistungen für persönliche oder Haushaltszwecke kaufen oder nutzen, ausgerichtet ist, ist es auf alle Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit anwendbar.

Dieses Dokument beschreibt nicht den eigentlichen Inhalt von Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit.

[aus DIN ISO 10001:2019-07, Abschnitt 1]

Zitat

Die zuerst erwähnte „Organisation“ und die an dritter Stelle erwähnten „anderen Organisationen“ und die erwähnten „kleine Unternehmen“ sind Lieferanten. Die an zweiter Stelle erwähnten „solcher Organisationen“ sind Entwickler von „Verhaltenskodizes“. Damit können sie Lieferanten für die zuvor erwähnten Lieferanten sein.

Die in dem erwähnten Anhang C gegebene Anleitung kann auch für größere Lieferanten nützlich sein. Die Norm gibt keine vorgefertigten Verhaltenskodizes. Das sollte von einer branchenübergreifenden Norm auch nicht erwartet werden und wäre für die Umsetzung bei den Lieferanten in vielen Fällen ungeeignet.

Im zweiten Absatz heißt es, dass die Norm für alle Arten von Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit gilt. In dieser Weise wird sie hier auch verstanden und kommentiert.

Zitat

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Es [das Dokument] behandelt auch nicht andere Verhaltenskodizes, wie jene, die die Wechselbeziehung zwischen einer Organisation und ihrem Personal oder zwischen einer Organisation und ihren Zulieferern regeln.

[aus DIN ISO 10001:2019-07, Abschnitt 1]

Dieses ist eine Klarstellung, dass sich die Norm nur mit den Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit beschäftigt. Dadurch ist nicht die Möglichkeit ausgeschlossen, dass ein Lieferant einen umfassenden Verhaltenskodex hat oder entwickelt. Dieser kann sich grundsätzlich auf sein Verhalten gegenüber allen weiteren Bezugsparteien beziehen, zum Beispiel Zulieferer, Nachbarn, Behörden, Wettbewerber.

4.3 DIN ISO 10002:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen“

Die in dem nachfolgend zitierten Anwendungsbereich erwähnte „Organisation“ ist der Lieferant.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument enthält Leitlinien für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung bezüglich der Produkte und Dienstleistungen einer Organisation einschließlich dessen Planung, Gestaltung, Entwicklung, Durchführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung.

[aus DIN ISO 10002:2019-07, Abschnitt 1]

Zitat

Dieser Satz erwähnt zwar nicht ausdrücklich den Begriff des Reklamationsobjekts, macht aber dazu trotzdem eine Aussage. Die Reklamationsobjekte sind „Produkte und Dienstleistungen“ des Lieferanten. Die Norm erwähnt in ihrer Definition für Reklamation in Abschnitt 3.2 als weiteres Reklamationsobjekt den „Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst“. Somit ist dieser Prozess formal außerhalb des Anwendungsbereichs der Norm. Aber auch wenn er einbezogen wird, stellen die aufgezählten Reklamationsobjekte nur einen Teil der infrage kommenden dar, denn es gibt deutlich mehr potenzielle Reklamationsobjekte, wie in Kapitel 6.5 gezeigt ist.

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Der in dieser Internationalen Norm beschriebene Prozess zur Reklamationsbearbeitung kann nutzbringend als einer der Prozesse eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems angewendet werden.

[aus DIN ISO 10002:2019-07, Abschnitt 1]

Zitat

Sicherlich sollte der Prozess zur Reklamationsbearbeitung in ein bestehendes Managementsystem integriert sein und nicht danebenstehen.

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Anmerkung: In diesem Dokument beziehen sich die Begriffe „Produkt“ und „Dienstleistung“ auf Ergebnisse einer Organisation, die für einen Kunden bestimmt sind oder von einem Kunden benötigt werden.

[aus DIN ISO 10002:2019-07, Abschnitt 1]

Zitat

Die Anmerkung ist inhaltsgleich auch in den Anwendungsbereichen von DIN ISO 10001:2019-07 und DIN ISO 10004:2019-07 enthalten. Siehe dazu die Kommentierung im Kapitel 4.5.

Zitat

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument ist für die Anwendung durch jede Organisation vorgesehen, unabhängig von deren Typ, Größe oder den angebotenen Produkten und Dienstleistungen. Diese Internationale Norm ist zur Anwendung für Organisationen in allen Branchen vorgesehen. Anhang B enthält eine Anleitung speziell für kleine Unternehmen.

[aus DIN ISO 10002:2019-07, Abschnitt 1]

Die Elemente „Dieses Dokument“ und „Diese Internationale Norm“ sind dasselbe. Die im letzten Satz erwähnten „Unternehmen“ sind, ebenso wie die „Organisationen“, Lieferanten. Die in dem Anhang B gegebene Anleitung kann auch für größere Lieferanten nützlich sein.

Zitat

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument behandelt folgende Aspekte der Reklamationsbearbeitung:

- a) Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Schaffen einer kundenorientierten Umgebung, die für Rückmeldungen (einschließlich Reklamationen) offen ist und alle eingegangenen Reklamationen bearbeitet und einer Lösung zuführt, sowie Steigerung der Fähigkeit einer Organisation, ihre Produkte und Dienstleistungen, darunter auch den Kundenservice, zu verbessern;
- b) Einbeziehung und Verpflichtung der obersten Leitung durch angemessene Beschaffung und Einsatz von Ressourcen, einschließlich der Personalschulung;
- c) Erkennen und Behandeln der Erfordernisse und Erwartungen der Reklamanten;
- d) Bereitstellung eines offenen, wirksamen und leicht anwendbaren Reklamationsprozesses für die Reklamanten;

- e) Analysieren und Beurteilen der Reklamationen, um die Produkt- und Dienstleistungsqualität, darunter auch Kundenservice, zu verbessern;
- f) Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung;
- g) Überprüfen der Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.

[aus DIN ISO 10002:2019-07, Abschnitt 1]

Die Punkte a) bis g) enthalten wichtige Aussagen in Bezug auf Ziele und Verfahrensweisen der Reklamationsbearbeitung sowie für die diesbezüglich benötigte Politik. Zur Politik siehe auch Abschnitt 5.3 der Norm. Zu den Punkten f) und g) siehe in der Norm den Abschnitt 8 und die Anhänge J beziehungsweise I.

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument gilt nicht für Konflikte, die außerhalb einer Organisation zur Lösung gebracht werden sollen; sie ist auch nicht für Konflikte im Zusammenhang mit Personalangelegenheiten vorgesehen.

[aus DIN ISO 10002:2019-07, Abschnitt 1]

Zitat

Der erste Halbsatz, also der Text vor dem Semikolon, sagt, dass die Norm nur auf eine Reklamationsbehandlung anwendbar ist, die innerhalb desjenigen Lieferanten stattfindet, an den die Reklamation gerichtet ist. Die Reklamationsbehandlung liegt also ganz in der Regie dieses Lieferanten. Das ist auch schon im Titel der Norm durch „Reklamationsbearbeitung in Organisationen“ ausgedrückt. Der zweite Halbsatz, also der Text nach dem Semikolon, liefert eine weitere Abgrenzung dessen, was in der Norm als Reklamationsbearbeitung behandelt beziehungsweise nicht behandelt wird.

4.4 DIN ISO 10003:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen“

Die in dem nachfolgend zitierten Anwendungsbereich erwähnte „Organisation“ ist der Lieferant.

Zitat

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet Leitlinien für Organisationen, um einen wirksamen und effizienten Prozess zur Konfliktlösung bei Reklamationen, die von der Organisation nicht selbst gelöst wurden, zu planen, zu gestalten, zu entwickeln, auszuführen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern.

Dieses Dokument ist anwendbar auf:

- Reklamationen, die sich auf Produkte und Dienstleistungen der Organisation, auf den Prozess zur Behandlung von Reklamationen oder auf den Prozess zur Konfliktlösung selbst beziehen;
- die Lösung von Konflikten, die aus inländischen oder grenzübergreifenden Tätigkeiten herrühren, auch jenen, die durch elektronischen Handel entstehen.

[aus DIN ISO 10003:2019-07, Abschnitt 1]

Das Zitat erwähnt zwar nicht ausdrücklich den Begriff des Reklamationobjekts, macht aber dazu im zweiten Satz, erster Anstrich, trotzdem eine Aussage. Die Reklamationenobjekte sind dort „Produkte und Dienstleistungen“ des Lieferanten und der „Prozess zur Behandlung von Reklamationen“ und der „Prozess zur Konfliktlösung“. Somit stellen die aufgezählten Reklamationenobjekte nur einen Teil der infrage kommenden dar, denn es gibt deutlich mehr potenzielle Reklamationenobjekte, wie in Kapitel 6.5 gezeigt ist. Der zweite Anstrich erwähnt „die Lösung von Konflikten“ und lässt offen, welche Reklamationenobjekte dabei betroffen sein können.

Zitat

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument ist für die Verwendung durch alle Organisationen, unabhängig von ihrer Art, Größe und den von ihnen angebotenen Produkten und Dienstleistungen, gedacht und behandelt:

- eine Anleitung zur Ermittlung, wann und wie Organisationen an einer Konfliktlösung teilnehmen können;

- eine Anleitung zur Auswahl von Anbietern und zur Nutzung ihrer Dienstleistungen;
- Einbeziehung und Verpflichtung der obersten Leitung zur Konfliktlösung und die Bereitstellung angemessener Ressourcen innerhalb der Organisation;
- die Hauptbestandteile für eine faire, geeignete, transparente und zugängliche Konfliktlösung;
- eine Anleitung zur Steuerung der Teilnahme einer Organisation an der Konfliktlösung;
- die Überwachung, Beurteilung und Verbesserung des Konfliktlösungsprozesses.

[aus DIN ISO 10003:2019-07, Abschnitt 1]

Die Bedeutung der im zweiten Anstrich erwähnten „Anbieter“ ergibt sich aus der Norm wie folgt:

DRP-Anbieter

Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses

Person oder Organisation, die einen externen Konfliktlösungsprozess anbietet und ausführt.

Anmerkung 1 zum Begriff: Üblicherweise ist ein Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses eine juristische Person, nicht identisch mit der Organisation oder Einzelperson und dem Reklamanten. Dies betont die Unabhängigkeit und Fairness. In einigen Situationen wird eine eigenständige Einheit in der Organisation aufgebaut, um ungelöste Reklamationen zu bearbeiten.

[...]

Anmerkung 3 zum Begriff: Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses können viele Formen haben und zum Beispiel gemeinnützige Einrichtungen, gewinnorientierte Unternehmen oder öffentliche Einrichtungen sein. Auch ein Verband kann ein DRP-Anbieter sein.

Anmerkung 4 zum Begriff: In diesem Dokument wird der Begriff „Anbieter“ anstelle von „DRP-Anbieter“ verwendet.

[aus DIN ISO 10003:2019-07, Abschnitt 3.9]

**Begriff,
Zitat**

Dieser Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses ist zu unterscheiden von dem „Anbieter“, gleichbedeutend mit „Lieferant“, wie er

in DIN EN ISO 9000:2015-11, Abschnitt 3.2.5, definiert ist, siehe Kapitel 6.2.1. Der Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses ist laut der oben zitierten Anmerkung 1 „Üblicherweise“ eine dritte Partei gegenüber dem Lieferanten und dem Reklamanten. Zu Letzterem siehe Kapitel 6.6. Der letzte Satz des Anwendungsbereichs von DIN ISO 10003:2019-07, siehe unten, ist strikter als das „Üblicherweise“, denn er lässt nur externe Parteien als Konfliktlöser zu. Dieses ist für die Anwendung der Norm maßgeblich.

Zitat

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument ist besonders ausgerichtet auf die Lösung von Konflikten zwischen einer Organisation und

- Einzelpersonen, die Produkte und Dienstleistungen für den persönlichen Bedarf oder zum Gebrauch im Haushalt kaufen oder nutzen oder
- kleinen Unternehmen.

[aus DIN ISO 10003:2019-07, Abschnitt 1]

Die erwähnten „Einzelpersonen“ und „Unternehmen“ sind die Reklamanten.

Zitat

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument ist nicht auf die Lösung anderer Konflikte, z. B. Arbeitskonflikte, anwendbar. Es gilt nicht für die Behandlung von Reklamationen innerhalb einer Organisation.

[aus DIN ISO 10003:2019-07, Abschnitt 1]

Der erste Satz liefert eine weitere Abgrenzung der Konfliktarten, die in der Norm behandelt beziehungsweise nicht behandelt werden. Die in dem zweiten Satz enthaltene Formulierung „nicht [...] innerhalb“ darf im doppelten Sinn verstanden werden. Zum einen bedeutet sie, dass die Norm keine interne Behandlung von Konflikten zwischen Teilen desselben Lieferanten behandelt. Zum anderen bedeutet sie, dass die Norm auch in Bezug auf die Konflikte zwischen dem Lieferanten und einer externen Partei nur die Konfliktlösung durch eine weitere Partei außerhalb des Lieferanten behandelt. Auch schon der Titel der Norm weist darauf hin durch die Formulierung „Konfliktlösung außerhalb von Organisationen“.

4.5 DIN ISO 10004:2019-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden zur Überwachung und Messung“

Die in dem nachfolgend zitierten Anwendungsbereich erwähnte „Organisation“ ist der Lieferant.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet Leitlinien zur Festlegung und Einführung von Prozessen zur Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit.

Dieses Dokument ist für die Anwendung durch jede Organisation vorgesehen, unabhängig von deren Typ, Größe oder den angebotenen Produkten und Dienstleistungen. Das Hauptaugenmerk dieses Dokuments liegt auf Kunden außerhalb der betrachteten Organisation.

[aus DIN ISO 10004:2019-07, Abschnitt 1]

Zitat

Zu der erwähnten „Überwachung und Messung“ siehe in diesem Buch insbesondere Kapitel 7.

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Anmerkung: In diesem Dokument beziehen sich die Begriffe „Produkt“ und „Dienstleistung“ auf Ergebnisse einer Organisation, die für einen Kunden bestimmt sind oder von einem Kunden benötigt werden.

[aus DIN ISO 10004:2019-07, Abschnitt 1]

Zitat

Die Anmerkung ist inhaltsgleich auch in den Anwendungsbereichen von DIN ISO 10001:2019-07 und DIN ISO 10002:2019-07 enthalten. Sie verbindet zwei Aussageelemente. Diese sind zum Ersten die „Ergebnisse einer Organisation“ und zum Zweiten der Bezug zum Kunden durch die Formulierung „für einen Kunden bestimmt [...] oder von einem Kunden benötigt“. Das Erste tritt auch als Teil der Definitionen für Produkt und Dienstleistung auf, siehe DIN EN ISO 9000:2015-11, Abschnitte 3.7.6 und 3.7.7, in diesem Buch Kapitel 6.5. Das Zweite erinnert an einen Teil der Definition für Kunde, siehe DIN EN ISO 9000:2015-11, Abschnitt 3.2.4, in diesem Buch Kapitel 6.2.1, wo es heißt: „welches oder welche für diese Person oder Orga-

nisation vorgesehen ist oder von ihr gefordert wird“. Die Formulierungen „bestimmt“ aus DIN ISO 10004:2019-07 und „vorgesehen“ aus DIN EN ISO 9000:2015-11 können wohl annähernd als gleichwertig eingestuft werden. Der Unterschied zwischen „benötigt“ aus DIN ISO 10004:2019-07 und „gefordert“ aus DIN EN ISO 9000:2015-11 kann je nach Situation vernachlässigbar oder sehr wesentlich sein. Sehr wesentlich ist er beispielsweise, wenn ein Kunde mangels Urteilsfähigkeit nach Produkten verlangt, die er nicht benötigt und die ihm möglicherweise sogar schaden können. Das kann ethische und juristische Fragen für den Lieferanten aufwerfen und zusätzlich einen Bezug zu einem Verhaltenskodex nahelegen, siehe DIN ISO 10001:2019-07. Auch umgekehrt kann der Unterschied groß sein, wenn ein Kunde ein Produkt nicht fordert oder vielleicht sogar aktiv ablehnt und es zugleich aber nach Einschätzung wohlwollender Mitmenschen dringend benötigt. Letzteres ist zum Beispiel im Bereich der medizinischen Versorgung vorstellbar. Die Gedankenelemente „gefordert“ und „benötigt“ gehen auch in die Überlegungen ein, die im Kapitel 6.2.2 vorgestellt sind.

4.6 DIN ISO 10008:2015-01 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern“

Nach Erscheinen von DIN ISO 10008:2015-01 sind wesentliche mitgeltende normative Dokumente neu erschienen. Letztere werden oft ohne Ausgabedatum erwähnt. In diesen Fällen bezieht sich der Verweis immer auf die jeweils aktuelle Ausgabe. Das ist auch in Abschnitt 2 „Normative Verweisungen“ von DIN ISO 10008:2015-01 der Fall, wo „ISO 9000“ in Bezug genommen ist.

Der Anwendungsbereich von DIN ISO 10008:2015-01 beginnt mit Folgendem:

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm bietet eine Anleitung zur Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines wirksamen und effizienten Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (en: business-to-consumer electronic commerce transactions, B2C ECT) innerhalb einer Organisation.

[aus DIN ISO 10008:2015-01, Abschnitt 1]

Zitat

Um die darin erwähnten Parteien „Unternehmen“ und „Verbraucher“ und „Organisation“ zu erklären, ist es hilfreich, zusätzlich den entsprechenden englischen Text zu betrachten:

1 Scope

This International Standard provides guidance for planning, designing, developing, implementing, maintaining and improving an effective and efficient business-to-consumer electronic commerce transaction (B2C ECT) system within an organization.

[aus DIN ISO 10008:2015-01, Abschnitt 1]

Zitat

Daraus zeigt sich: Die Aussage „innerhalb einer Organisation“ am Ende des deutschen Textes bezieht sich nicht auf die „Verbraucher“, sondern auf das „Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr“ innerhalb derjenigen Organisation, die die Position des Lieferanten einnimmt. Somit stehen im deutschen Text sowohl „Unternehmen“ als auch „Organisation“ für „Lieferant“. Die „Verbraucher“ sind eine Teilgruppe der Kunden, siehe dazu den vorletzten Satz in der folgenden Vervollständigung des Anwendungsbereichs.

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Sie gilt für alle Organisationen, die elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern tätigen bzw. diesen planen, unabhängig von ihrer Größe, Art und ihren Tätigkeiten.

Diese Internationale Norm ist nicht dafür vorgesehen, Bestandteil von Verträgen mit Verbrauchern zu werden oder zur Abänderung von Rechten und Pflichten, die durch jeweils anwendbare gesetzliche und behördliche Anforderungen vorgegeben werden.

Zitat

Diese Internationale Norm ist darauf ausgerichtet, es Organisationen zu ermöglichen, ein faires, wirksames, effizientes, transparentes und sicheres Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern einzurichten, um das Vertrauen der Verbraucher in den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu stärken und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Sie ist auf den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern ausgerichtet und betrifft damit Verbraucher als eine Teilmenge der Kunden. Die Leitlinien dieser Internationalen Norm können das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation ergänzen.

[aus DIN ISO 10008:2015-01, Abschnitt 1]

Der in der Norm behandelte elektronische Geschäftsverkehr kann dem Vertrieb verschiedener Produktarten dienen, wozu auch materielle Produkte gehören. Das zeigt sich zunächst daran, dass in der hier folgenden Definition für elektronischen Geschäftsverkehr die „Bereitstellung eines Produkts“ ohne Einschränkung erwähnt ist.

**Begriff,
Zitat**

**Elektronischer Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern
B2C ECT**

Satz von Wechselwirkungen zwischen einer Organisation und einem Verbraucher zwecks Bereitstellung eines Produkts, die online (elektronisch) unterstützt werden.

[aus DIN ISO 10008:2015-01, Abschnitt 3.1]

Die Miterfassung auch materieller Produkte zeigt sich weiterhin – implizit, aber deutlich – an diversen Textstellen, von denen hier nur eine kurze Auswahl zitiert wird.

Zitat

Eine Organisation sollte die sichere Lieferung der ausgewählten Produkte an den Verbraucher gewährleisten, so dass:

- die Produkte so verpackt werden, dass sie auf dem Transportweg unter den zu erwartenden Bedingungen geschützt sind,

[...]

[aus DIN ISO 10008:2015-01, Abschnitt 6.3.2]

[...] sollte eine Organisation [...] auf etwaige Ausnahmen in Bezug auf bestimmte Produkte hinweisen (zum Beispiel verderbliche Waren, digitale Produkte oder Sonderanfertigungen), [...]

Zitat

[aus DIN ISO 10008:2015-01, Abschnitt 6.3.4]

Den ohnehin schon offensichtlichen Zusammenhang zwischen der Qualität der elektronischen Kommunikation und der Kundenzufriedenheit behandelt DIN ISO 10008:2015-01 auch explizit, insbesondere in dem Anhang A mit dem Titel „Kundenzufriedenheit und Erfordernisse der Verbraucher im Zusammenhang mit elektronischem Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern“.

4.7 DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03 „Service Excellence – Schaffung von herausragenden Kundenerlebnissen durch Service Excellence“

Der Anwendungsbereich des Dokuments hat zwei Absätze. Der erste lautet:

1 Anwendungsbereich

Diese Technische Spezifikation legt eine Handlungsempfehlung für die Umsetzung von Service Excellence fest, um herausragende Kundenerlebnisse zu schaffen, Kundenerwartungen zu übertreffen und Kundenbegeisterung zu erzielen. Sie ist nicht auf die Erbringung eines grundlegenden Kundendienstes fokussiert, über den die Organisationen bereits verfügen sollten.

[aus DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03, Abschnitt 1]

Zitat

Die erwähnten „Organisationen“ sind die Lieferanten. Mehrere wichtige, in dem Zitat erwähnte, Begriffe definiert das Dokument wie folgt:

Service Excellence

Fähigkeiten einer Organisation, durchgehend herausragende Kundenerlebnisse zu bieten.

[aus DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03, Abschnitt 3.9]

**Begriff,
Zitat**

**Begriff,
Zitat**

Kundenerlebnis

Wahrnehmung eines Kunden von seiner Interaktion mit einer Organisation, ihren Produkten oder Dienstleistungen.

[aus DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03, Abschnitt 3.4]

**Begriff,
Zitat**

Kundenbegeisterung

Emotionen der Freude und Überraschung, die der Kunde erlebt, und die sich entweder aus einem intensiven Gefühl erfahrener Wertschätzung oder aus übertroffenen Erwartungen ergeben.

[aus DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03, Abschnitt 3.3]

Zum Begriff Kundenerlebnis vergleiche die Definition in DIN EN ISO 18295-1:2017-10, siehe Kapitel 6.4.

Hier folgt nun der zweite Absatz des Anwendungsbereichs von CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03.

Zitat

[Fortsetzung von 1 Anwendungsbereich]

Dieses Dokument gilt für alle Organisationen, die Dienstleistungen anbieten, wie z. B. kommerzielle Organisationen, öffentliche Dienstleister und gemeinnützige Organisationen.

[aus DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03, Abschnitt 1]

Außerhalb des Anwendungsbereichs drückt auch DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03 den Gedanken aus, dass die Zufriedenstellung der Kunden die Zufriedenheit des Lieferanten befördert. Dazu folgt ein weiteres Zitat. Darin steht die „Organisation“ erneut für den Lieferanten.

Zitat

[Service Excellence ist ein kontinuierlicher Prozess und erfordert Investitionen in Personen, Infrastruktur und Forschung. Die Organisation kann aus dieser Investition auf vielfältige Weise Nutzen ziehen, z. B. durch:

- Wettbewerbsdifferenzierung;
- stärker wachsendes Ansehen in Bezug auf Service Excellence;
- Aufbau und Stärkung von langfristigen Kundenbeziehungen (die die Tendenz stärken, Kunde zu bleiben, erneut zu kaufen und weiterzuempfehlen);

- langfristiges Kosteneinsparpotential (z. B. geringere Fehlerkosten, leichtere Umwandlung in Kaufabschlüsse und verringerte Werbeausgaben für die Neukundengewinnung);
- einen ausgezeichneten Ruf als Arbeitgeber (führt zu verbesserten Anstellungsmöglichkeiten, höheren Niveaus von Personalengagement und verbesserter Mitarbeiterbindung);
- verbesserte Kooperation und Engagement der Kunden.

Zitat

[aus DIN CEN/TS 16880 = DIN SPEC 77880:2016-03, Abschnitt 4]

4.8 DIN EN ISO 18295-1:2017-10

„Kundenkontaktzentren – Teil 1: Anforderungen an Kundenkontaktzentren“ und

DIN EN ISO 18295-2:2017-10

„Kundenkontaktzentren – Teil 2: Anforderungen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren“

Die Kundenkontaktzentren führen Kontaktdienstleistungen im Namen des Lieferanten gegenüber dessen Kunden aus. Zur formalen Definition und weiteren Hinweisen in Bezug auf den Begriff des Kundenkontaktzentrums sowie dessen Funktion für die Kommunikation siehe Kapitel 6.8. Die Anwendungsbereiche der beiden erwähnten Dokumente lauten:

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Dienstleistungsanforderungen für Kundenkontaktzentren (CCC) fest. Es legt ein Rahmenwerk für jedes CCC fest, mit dem Ziel, Auftraggeber und Kunden mit der Erbringung von Dienstleistungen, die deren Bedürfnisse kontinuierlich und proaktiv erfüllen oder übertreffen, zu unterstützen.

Dieses Dokument gilt sowohl für firmeninterne (unternehmens-eigene) als auch für ausgelagerte (durch Dritte betriebene) CCCs jeglicher Größe, in allen Sektoren und allen Interaktionskanälen einschließlich Inbound und Outbound. Es legt bei Bedarf und soweit erforderlich Leistungsmetriken (KPIs) fest.

[aus DIN EN ISO 18295-1:2017-10, Abschnitt 1]

Zitat

Zitat**1 Anwendungsbereich**

Dieses Dokument legt Anforderungen für Organisationen fest, die Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren (CCC) nutzen. Es zielt darauf ab, sicherzustellen, dass Kundenerwartungen durch die Bereitstellung und das Management angemessener Vereinbarungen, die die Anforderungen nach ISO 18295-1 erfüllen, durchgängig entsprochen wird.

Dieses Dokument gilt für Auftraggeber, von CCCs jeglicher Größe, in allen Sektoren einschließlich firmeninterner (unternehmenseigener) sowie ausgelagerter (durch Dritte betriebener) Zentren im Bereich verschiedenster Kontaktkanäle einschließlich verbaler und nonverbaler Medien.

[aus DIN EN ISO 18295-2:2017-10, Abschnitt 1]

Die erwähnten „Auftraggeber“ und „Organisationen“ sind Lieferanten. Somit sind in den Anwendungsbereichen drei Parteien erwähnt, nämlich der Lieferant, dessen Kunde und das zwischen Lieferant und Kunde vermittelnde Kundenkontaktzentrum. Letzteres kann ein Teil des Lieferanten sein, wie die Adjektive „firmenintern“ und „unternehmenseigen“ zeigen. Es kann auch eine dritte Partei gegenüber dem Lieferanten und dem Kunden sein, wie die Formulierung „ausgelagerte (durch Dritte betriebene)“ zeigt.