

Press release**Hochschule Darmstadt****Simon Colin**

07/21/2014

<http://idw-online.de/en/news597011>Research results
Economics / business administration
transregional, national**h_da****Kundenkonfliktmonitor 2014: Aggressivität und Gewalt im Kundenkontakt weiter auf hohem Niveau**

Zum vierten Mal hat eine Studierendengruppe aus dem Fachbereich Wirtschaft der Hochschule Darmstadt (h_da) unter der Leitung von Prof. Dr. Matthias Neu den Kundenkonfliktmonitor erhoben. Er verdeutlicht, wie sich Aggressivität und Gewalt im Kundenkontakt tendenziell äußern. Er zeigt auf, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Dienstleistungsbranchen mit Konfliktsituationen in Berührung kommen und wie die allgemeine Entwicklung des Aggressions- und Gewaltpotenzials im Kundenkontakt bewertet wird.

Zentrale Ergebnisse: die Häufigkeit der Konfliktsituationen steigt nach wie vor an, insbesondere im telefonischen und persönlichen Kundenkontakt. Die Unternehmen befürchten, dass die Qualität des Kundenservices hierdurch insgesamt leidet, weil Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zunehmend verunsichert sind. Sie gehen davon aus, dass die Konfliktbereitschaft der Kundinnen und Kunden weiter zunimmt.

Jedes dritte Unternehmen gibt inzwischen an, dass Konfliktsituationen häufig auftreten (30,7 Prozent). Eine deutliche Zunahme im Vergleich zu den früheren Erhebungen (2012: 18,8 Prozent, 2008: 14,9 Prozent). Überdurchschnittlich betroffen sind die Branchengruppen „IT und Telekommunikation (50 Prozent), „Wohnung und Immobilien“ (43,8 Prozent) sowie „Ämter und Behörden“ (42,6 Prozent).

Besonders häufig treten Konfliktsituationen im telefonischen Kontakt (79,9 Prozent) und im persönlichen Kontakt (78,4 Prozent) auf. Hier waren Mehrfachnennungen möglich, wie auch bei der Angabe der häufigsten Konfliktarten. Demnach treten verbale Konflikte nach Angaben der befragten Unternehmen besonders häufig auf (97,5 Prozent, 2012: 96,5 Prozent). Deutlich zugenommen auf bereits hohem Niveau haben Beleidigungen (74,9 Prozent, 2012: 66 Prozent) sowie Drohungen (61,3 Prozent, 2012: 51,4 Prozent).

Immer mehr Unternehmen befürchten, dass Konfliktsituationen die Qualität des Kundenservice beeinträchtigen: 46,7 Prozent (2012: 19,4 Prozent) geben dies an. Nur noch 42,2 Prozent sehen diese Entwicklung nicht (2012: 80,6 Prozent). Konkret bewirken Konfliktsituationen (Mehrfachnennungen möglich) insbesondere eine Verunsicherung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (74,9 Prozent, 2012: 80,6 Prozent). Immer mehr Unternehmen meiden den Kundenkontakt (36,7 Prozent, 2012: 25 Prozent) oder etablieren technische Maßnahmen zur Sicherung (32,7 Prozent, 2012: 21,5 Prozent).

Um den Umgang mit Konfliktsituationen zu verbessern oder Konfliktsituationen vorzubeugen, werden weiterhin besonders häufig Mitarbeitergespräche geführt (77,9 Prozent, 2012: 75,7 Prozent). Rückläufig sind Schulungsmaßnahmen (66,8 Prozent: 2012: 74,8 Prozent), hingegen werden vermehrt technische Sicherungen etabliert (34,2 Prozent, 2012: 20,8 Prozent).

Derweil geben sich die Unternehmen auch selbstkritisch. 55 Prozent der Befragten meinen, dass Fehlverhalten von Kundinnen und Kunden gelegentlich auch auf Fehler des Unternehmens oder seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zurückgeführt werden kann. Nur 27 Prozent teilen diese Einschätzung nicht.

48,2 Prozent der Unternehmen geht davon aus, dass mit einer Zunahme der Konfliktsituationen in der Dienstleistungsbranche zu rechnen ist (2012: 44,4 Prozent). Allerdings sehen mit acht Prozent auch etwas mehr Unternehmen eine abnehmende Tendenz, 2012 waren hier nur 4,9 Prozent zuversichtlich.

Hintergrund zum Kundenkonfliktmonitor

Für den Kundenkonfliktmonitor 2014 wurden im Zeitraum vom 5. Mai bis 6. Juni 2195 deutsche Unternehmen aus elf Branchengruppen via Online-gestütztem und Offline-Fragebogen kontaktiert. 199 Fragebögen kamen vollständig ausgefüllt zurück (2012: 144), damit beträgt die Rücklaufquote 9,1 Prozent. Kontaktiert wurden Unternehmen aus den Branchengruppen „Ämter und Behörden“, „Energie und Strom“, „Finanzdienstleistungen“, „Gesundheits- und Sozialwesen, Wohlfahrt“, „Groß- und Einzelhandel“, „Handwerk und sonstige Dienstleistungen“, „IT und Telekommunikation“, „Luftfahrt, Verkehr und Transport“, „Tourismus und Gastronomie“, „Versandhandel“ sowie „Wohnung und Immobilien“.

Gut jeder vierte rückläufige Fragebogen wurde von Vertretern aus der Branchengruppe „Ämter und Behörden“ (23,3 Prozent) ausgefüllt, es folgen die Wohnungs- und Immobilienbranche (14,2 Prozent), Handwerk und sonstige Dienstleistungen (13,1 Prozent), IT und Telekommunikation (12,4 Prozent) sowie Groß- und Einzelhandel (11 Prozent). Die übrigen Branchen sind mit niedrigeren Prozentwerten vertreten. 15 Prozent der Unternehmen sind bundesweit tätig, 20 Prozent in Hessen, 17 Prozent in Baden-Württemberg, 13 Prozent in Nordrhein-Westfalen und 7 Prozent in Bayern. Die übrigen Bundesländer sind mit niedrigeren Prozentwerten vertreten. Der Kundenkonfliktmonitor ist als teilweise repräsentativ einzuordnen.

Die komplette Erhebung erhalten Sie gerne auf Anfrage bei nachstehendem Kontakt.

Ansprechpartner für die Medien
Hochschule Darmstadt
Fachbereich Wirtschaft

Prof. Matthias Neu
Max-Planck-Str. 2 D-64807 Dieburg
Tel 0171-8318827
Mail matthias.neu@h-da.de