



Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Khalil Naffissa, Tobias Isaak



Agenda

- 1. Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement**
- 2. Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung**
- 3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung**
- 4. Beschwerden erfolgreich bearbeiten**
- 5. Beschwerde-Korrespondenz**
- 6. Übungen**



Was verbinden Sie mit den Begriffen Beschwerde und Reklamation?



**Customer
Service**

Sie sprechen mit Paul
Müller, wenn Sie mit uns
zufrieden sind. Wenn Sie
eine Reklamation haben,
sprechen Sie mit Prfrzkrm
Wrkrkrpftz.



Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

- Beschwerdemanagement ist Voraussetzung
- Zielorientierung
- Schuldfrage ausklammern
- Widerstände minimieren
- Ausrichtung nach bestimmten Servicekriterien



Agenda

1. **Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement**
2. Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung
4. Beschwerden erfolgreich bearbeiten
5. Beschwerde-Korrespondenz
6. Übungen



1. Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement

- Unterscheidung zwischen Beschwerde und Reklamation
- Reklamation: rechtlich gesicherter Anspruch auf Leistung
- Beschwerde: negative Äußerung von Kunden, Lieferanten oder anderen Geschäftspartnern



Was ist Beschwerdemanagement?

- **R** wie Regeln der Beschwerdebehandlung festlegen
- **E** wie Ehrlichkeit: Fehler eingestehen
- **K** wie Keine falschen Versprechungen
- **L** wie Lösungsorientierte Kommunikation
- **A** wie Antizipieren sie die Kundenbedürfnisse
- **M** wie Machtspiele vermeiden
- **A** wie Analysieren Sie die Reklamationen
- **T** wie Toleranz gegenüber Schwierigkeiten bei den Mitarbeitern
- **I** wie Innovationspotenziale nutzen, aus Beschwerden lernen
- **O** wie Ohne Vollmacht keine machtvollen Mitarbeiter
- **N** wie Netzwerke aufbauen



Regeln der Beschwerdebehandlung festlegen

- Verbindliche Regeln als Orientierungshilfe
- Handlungsbefugnisse
- Entscheidungsspielräume
- Entscheidungswege
- Kulanzregeln
- Verhaltensvereinbarungen



Ehrlichkeit: Fehler eingestehen

Das Problem vieler Unternehmen ist die **mangelhafte Fehlerkultur**.

Sie **zwingt Mitarbeiter** geradezu aus Gründen der persönlichen Überlebenssicherung, **Fehler zu vertuschen, Fehler zu leugnen**.



Keine falschen Versprechungen

Versprechen wecken Erwartungen.
Wenn diese erfüllt werden,
ist das nichts Besonderes,
schließlich war es ja angekündigt.



Lösungsorientierte Kommunikation

Wenn man bei der Bearbeitung von Beschwerden zu lange über die Ursachen redet, verstärkt man häufig die Probleme, ohne es zu merken.

Wichtiger ist es, **konsequent auf die Lösung des Problems hinzuarbeiten**.
Denken und sprechen Sie in Lösungen statt in Problemen.



Antizipieren Sie die Kundenbedürfnisse und schaffen Sie Frühwarnsysteme

In dem Maße, in dem Sie sich in Ihre Kunden hineinversetzen, werden Sie voraussehen, welche Schwierigkeiten auf Sie zukommen können.

Die Vorbereitung auf Reklamation wirkt kompetent



Machtspiele vermeiden

- Beschwerdemanagement erfordert
 - Geduld
 - Geschick
 - Weitblick
- Machtspiele stellen keinen Kunden zufrieden
- Nicht in der Gewinner-Verlierer-Kategorie denken



Analysieren Sie die Situation

Enger Kundenkontakt

- Expertise bei Beschwerden und Reklamationen
- Beschwerden vermeiden
- Service optimieren



Toleranz gegenüber Schwierigkeiten bei den Mitarbeitern

- Anreize schaffen
- Dafür sorgen, dass sich Mitarbeiter mit Beschwerden beschäftigen



Innovationspotenziale nutzen, aus Beschwerden lernen

Aus Beschwerden zu lernen ist eine
Quelle für Innovationen



Ohne Vollmacht keine machtvolle Mitarbeiter

- Befugnisse für Mitarbeiter
- Eigene Entscheidungen treffen
- Raum zur Problemlösung
- Motivation schaffen
- Selbstischeres Auftreten fördern
- Beschwerdeabwicklung vereinfachen



Netzwerke aufbauen

- Kontakte zu anderen Abteilungen aufbauen
- Informationen bereithalten
- Beschwerden unkompliziert und schnell lösen
- Zeitnah umfassend informiert sein



Beispiel

★★★★★ vor einer Woche

Absolut nicht empfehlenswert. Der Service war unfreundlich und hat uns absichtlich eine falsche Bestellung gebracht, nachdem wir extra gesagt haben, dass unser Salat mit Jogurthdressing gemacht werden soll. Er kam dann mit Honig-Senfdressing. Die Bratkartoffeln zum Steak waren leicht matschig und zu wenig gewürzt, immerhin war das Steak genau richtig gebraten und auch die selbstgemachte Limonade war in Ordnung. Wir kommen trotzdem nicht wieder.

Antwort vom Inhaber vor 2 Tagen

Hallo [REDACTED] es tut uns sehr Leid, dass Dir Dein Besuch bei uns nicht gefallen hat. Ich habe im Team nachgefragt und die für Euch zuständige Kollegin hatte sich bereits am Abend bei Euch für den Fehler mit den Dressings entschuldigt. Wir haben den Salat am Ende auch nicht mit auf die Rechnung geschrieben.

Für die Extrawürze stehen immer Salz und Pfeffer am Tisch bereit, falls einmal zu wenig Schmackes am Gericht sein sollte für den individuellen Geschmack.

https://targetbox.de/wp-content/uploads/2019/03/bewertung_3.jpg

Agenda

1. Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
2. **Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung**
3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung
4. Beschwerden erfolgreich bearbeiten
5. Beschwerde-Korrespondenz
6. Übungen



2. Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung

Zielorientierung

Schuldfrage ausklammern

Widerstände minimieren

Wie statt was

Vollständige Lösung – ganz oder gar nicht



Zielorientierung

- Das Ziel: die Lösung im Auge behalten
- Sich nicht von der Dynamik des Konflikts mitreißen lassen
- Sich so verhalten, dass die Beschwerde erfolgreich bearbeitet wird
- Fortwährende Herausforderung



Schuldfrage ausklammern

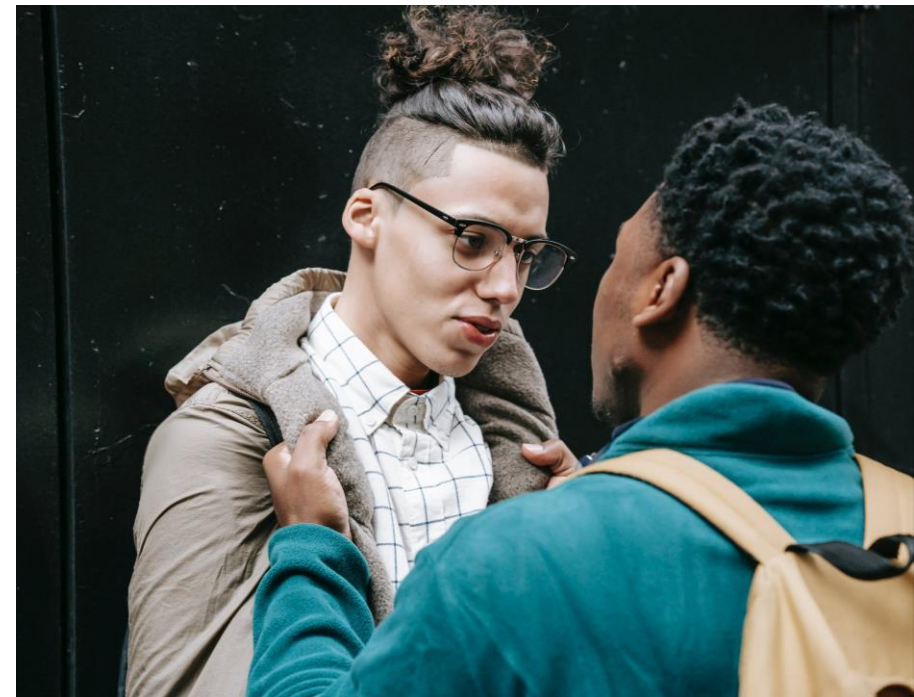
- Klärung der Schuldfrage ist komplex
 - Bewirkt keine Lösung der Beschwerdesituation
- Das Thema Schuldfrage meiden
- Konzentrieren auf
 - Lösungsfindung
 - Verbesserung
 - Zufriedenheit herstellen
 - Einander entgegenkommen



Widerstände minimieren

Was man **nicht** tun sollte:

- Ins Wort fallen
- Drohen, belehren und Vorwürfe machen
- Zwingen
- Schulbekenntnisse einfordern
- Arrogant wirken
- Den anderen abwerten



Wie statt was

- Nicht genervt klingen
- Keine forschenden Gesten
- Keine unfreundliche oder desinteressierte Mimik
- Wie man sich verhält entscheidet wie man wirkt
- Feedback von Kollegen hilft zu verstehen, weshalb man provoziert



Vollständige Lösung – ganz oder gar nicht

- Eine unvollständige Beschwerdebearbeitung hinterlässt einen schlechten Eindruck
- Konsequenter und zielorientierter handeln
- Überlegen, wie man grundsätzlich mit Beschwerden umgeht

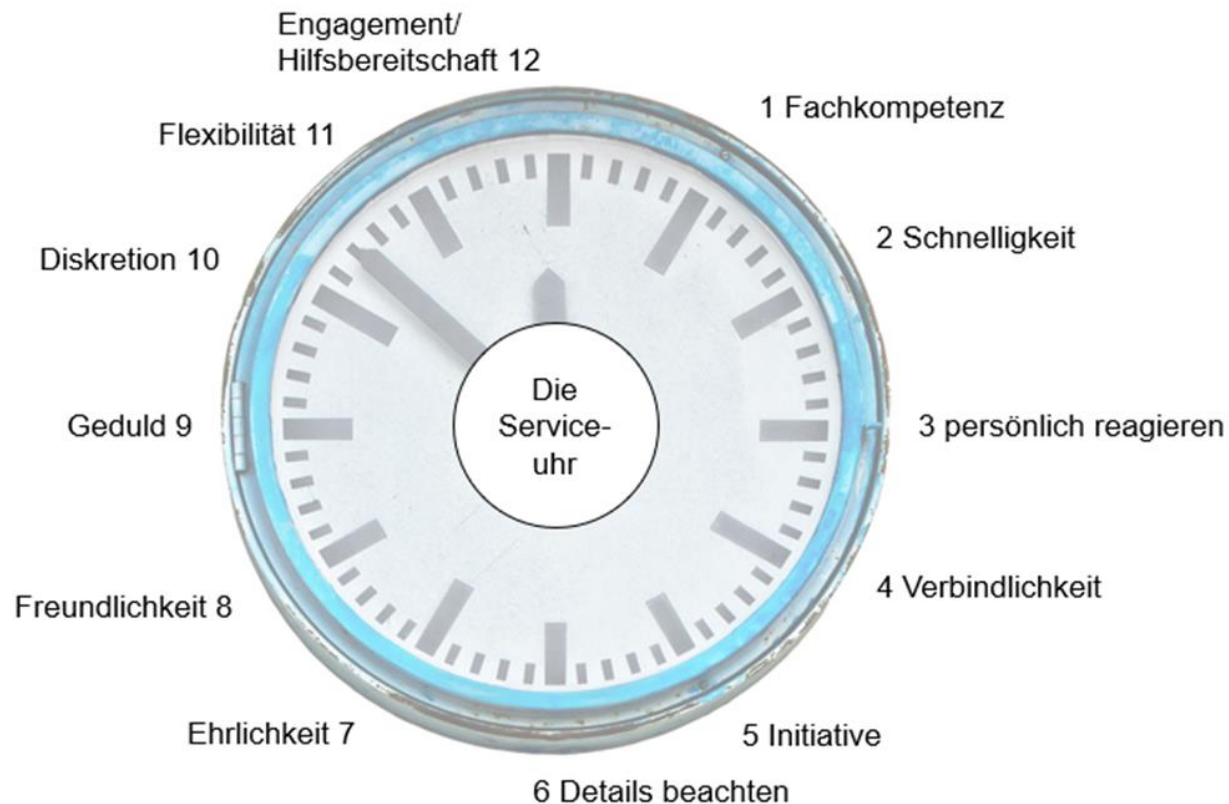


Agenda

1. Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
2. Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
- 3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung**
4. Beschwerden erfolgreich bearbeiten
5. Beschwerde-Korrespondenz
6. Übungen



3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung



1. Fachkompetenz

- Sachlich korrekte Auskunft geben können
- Ausbildung und Erfahrung mitbringen
- Notwendige Infos griffbereit haben
- Selbstsicheres Auftreten
- Rechtsgrundlagen kennen
- Gute Organisation
- Nicht ständig nachfragen müssen



2. Schnelligkeit

- Empfangsschreiben sofort
- Rückmeldung innerhalb einer zeitlichen Frist
- Gemächlichkeit macht trotz Kompetenz schlechten Eindruck
- Engagierten Eindruck vermitteln
- Begriffe wie „schnell“, „sofort“, „jetzt gleich“ verwenden
- Gutes Signal vermitteln durch sofortige Reaktion



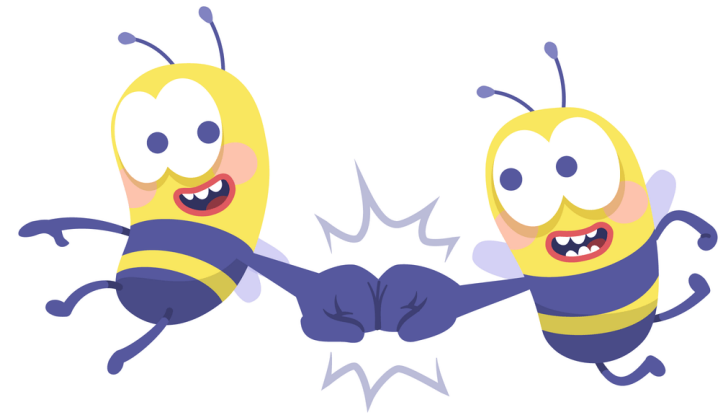
3. Persönlich reagieren

- Persönlich erscheinen vor anrufen
- Persönlich anrufen vor schriftlich reagieren
- An Vorgesetzte weiterleiten
- Mit Namen ansprechen
- Einzelheiten des Kunden erinnern
- Das Gesagte miteinbeziehen



4. Verbindlichkeit

- Jede Beschwerde ernst nehmen
- Zuvor festlegen was machbar ist und was nicht
- Ernsthaft anhören
- Nachfragen
- Sachlich erklären was machbar ist und was nicht



5. Initiative

- Zuständigkeiten müssen geklärt sein
- Prozesse müssen bekannt sein
- Raum für Beschwerde muss gegeben sein
- Offene Fehlerkultur im Unternehmen



10 Minuten Pause



6. Details beachten

- **Wo** werden unsere Beschwerden bearbeitet?
- **Wer** bearbeitet die Beschwerden?
- **Wie** werden die Beschwerden bearbeitet?
- **Wie** lange dauert die Beschwerdebearbeitung?



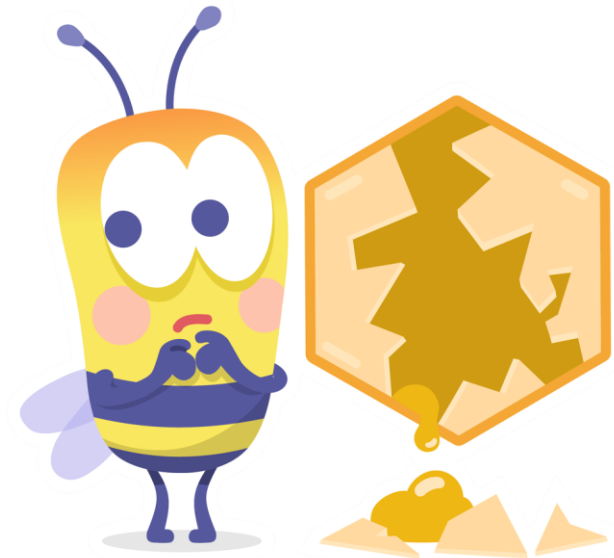
7. Ehrlichkeit

- Besser unübersehbare Fehler zugeben
- Nicht nachweisbare Fehler oder nicht erkennbare Probleme müssen nicht zugegeben werden



Merke:

- **Vermeidungsstrategien** tragen meist zur Verschlimmerung der Situation bei und ziehen in der Folge auch **größeren Schaden** nach sich.



8. Freundlichkeit

- Geduldige Zugänglichkeit für die Beschwerde
- Extreme Herausforderung
- schützt vor Vorwürfen des Unfreundlich-seins



Merke:

- Freundlichkeit in der Beschwerdebearbeitung erschöpft sich nicht im künstlichen Dauerlächeln.



9. Geduld

- Unbezahlbare Fähigkeit
- Gesprächspartner ausreden lassen
- Pausen zulassen und einbauen
- Situationen entschleunigen



Merke:

- Geduld ist enorm hilfreich, um konfliktreiche Situationen zu **entspannen** und zu **entschleunigen**.



10. Diskretion

- Beschwerdeführern keine Bühne bieten
- Diskrete Umgebung schaffen
- Negativ- Publicity vermeiden



Merke:

- Viele Informationstheken sind aus diesem Grunde der falsche Ort, um Beschwerden entgegenzunehmen.



11. Flexibilität



Der Beziehungstyp



Der Unterhalter



Der Buchhalter



Der Inspektor

Der Beziehungstyp

- Neigt dazu Beschwerden nicht zu äußern
- Eher unsicher und entschuldigend
- Mit wenig Entgegenkommen zufrieden
- Toleriert Ungerechtigkeit und schlechte Behandlung
- Verabschiedet sich still
- Kann durch besondere Reue zurückgewonnen werden
- Benötigt ein freundliches Entgegenkommen



Der Unterhalter

- Liebt den Auftritt
- Äußert kleine Ärgernisse schnell
- Übertreibt
- Teilt das Erlebte mit vielen
- Impulsiv und hochfahrend
 - braucht Verständnis, Ruhe, Zuhören, beschwichtigen
- Meint nicht immer was er sagt



Der Buchhalter

- Neigt dazu die Beschwerde nicht zu äußern
- Teilt das Erlebte mit wenigen
- Sensibel für Ungerechtigkeit oder schlechte Behandlung
- Kritischer Blick, dann lautlos verschwinden
- Legt Wert auf inhaltliche Lösung



Der Inspektor

- Äußert seine Beschwerde
- Fordert Rechte und Pflichten ein
- Erwartet Professionalität:
- Diskutierfreudig
- Straft Respektlosigkeit mit Drohungen
- Sagt, dass er nicht wiederkommt



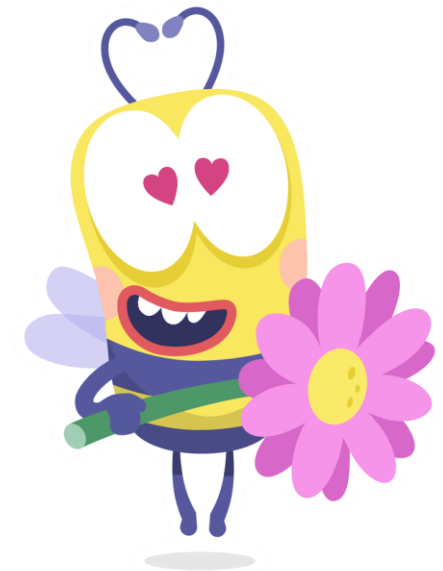
12. Engagement/ Hilfsbereitschaft

- Den Kunden begleiten
- Kontaktdaten heraussuchen
- Nach Alternativen suchen



Merke:

- Engagement und Hilfsbereitschaft bedeutet sich zu kümmern, zum Problemlöser zu werden.



Agenda

1. Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
2. Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung
4. **Beschwerden erfolgreich bearbeiten**
5. Beschwerde-Korrespondenz
6. Übungen



4. Beschwerden erfolgreich bearbeiten

Die EVA3-Methode

- E: Entschuldigung
- V: Verständnis zeigen
- A3: A: Analyse der Beschwerde
- A: Angebot zur Lösung des Problems
- A: Abschluss



Schritt 1: Entschuldigung

- Lassen Sie den Kunden ausreden und das Anliegen vollständig vortragen.
- Sagen Sie „Entschuldigung“.
- Versuchen Sie den Kundentypen zu identifizieren.
- Passen Sie Ihr Auftreten und Ihre Reaktionen dem Kundentyp an.



Schritt 2: Verständnis zeigen

- Lassen Sie den Beschwerdeführer ausreden, auch wenn er Sie unterbricht.
- Zeigen Sie durch „mmh“, „ja“ und Kopfnicken, dass Sie zuhören
- Greifen Sie Formulierungen des Kunden auf
- Sagen Sie, dass Sie Verständnis dafür haben, wie der Kunde sich fühlt
- Fühlen Sie sich von Ärger und Vorwürfen nicht angegriffen!



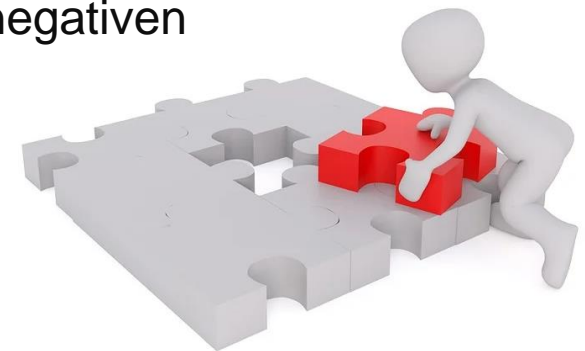
Schritt 3: Analyse der Beschwerdeursache

- Nutzen Sie Fragetechniken und aktives Zuhören, um der Beschwerde auf den Grund zu gehen
- Wenn Sie die Beschwerdeursache kennen, dann gehen Sie zum nächsten Schritt über
- Seien Sie nicht standardmäßig, sondern nur aus begründeter Erfahrung misstrauisch
- Sagen Sie gegebenenfalls, dass Ihre Fragen der Lösungsfindung dienen.



Schritt 4: Angebot zur Lösung des Problems

- Denken Sie in Lösungen, nicht in Problemen
- Vermeiden Sie Vorwürfe und Drohungen
- Überhören Sie Angriffe
- Arbeiten Sie mit Pausen, um die Wirkung Ihrer Vorschläge zu prüfen
- Binden Sie den Beschwerdeführer mit Fragen ein
- Legen Sie sich nicht zu früh auf eine Lösung fest
- Verweisen Sie bei überzogenen Forderungen auf die negativen Konsequenzen, die Sie tragen müssen.



Schritt 5: Abschluss

Sagen Sie,

- wenn Ihnen die Hände gebunden sind
- dass Sie alles tun, was in Ihrer Macht steht
- wenn Sie an Vorgaben gebunden sind, die eine großzügigere Lösung verhindern
- dass Sie in solchen Fällen allen Kunden gleich weit entgegenkommen
- dass Sie sich freuen, dass Sie weiterhelfen konnten



Was tun, wenn es kompliziert wird?



Merke:

- Wenn Sie merken, dass Sie **an einer Stelle nicht weiterkommen**, dann kehren Sie **auf die vorangegangene Stufe** zurück.
- Wenn Sie zum Beispiel beim Abschluss in Schritt 5 feststellen, dass das Ergebnis noch nicht zufriedenstellend ist, dann steigen Sie erneut in die Lösungsschleife ein.

Die Wunderfrage

- Schildern Sie, was Sie bisher Positives getan haben
- Sagen Sie, dass Sie sich bemüht haben zuzuhören, dass Sie Lösungsvorschläge gemacht haben
- Stellen Sie dem Kunden die Wunderfrage:
„Was schlagen Sie vor, wie wir eine Lösung finden?“
- Hören Sie genau auf die Antwort und wiederholen Sie diese Frage ggf. freundlich



Die Notfallstrategie

1. Sagen Sie: „Ich bin jetzt...“ (Gefühl benennen“)
2. „Ich habe Ihnen vorgeschlagen...“
(aufzählen, was Sie bisher getan haben)
3. „Ich habe mich bemüht...“
(sagen, worum Sie sich bemüht haben)
4. „Ich werde das Gespräch jetzt beenden, weil ich keine Möglichkeiten mehr erkenne.“
5. Beenden Sie das Gespräch.



Agenda

1. Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
2. Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung
4. Beschwerden erfolgreich bearbeiten
- 5. Beschwerde-Korrespondenz**
6. Übungen



Beschwerde-Korrespondenz

- Stammdaten oder Bewegungsdaten
- Kundennummer
- Aktenzeichen
- Rechnungsnummer
- Datum



Beschwerde-Korrespondenz



Merke:

- Halten Sie die **Reihenfolge der Daten** ein. Das gewährleistet, dass Ihr Schreiben in sich geschlossen erscheint und einen logischen Aufbau hat.
- Falls die schriftliche Bearbeitung mehrere Tage erfordert, sollten Sie **Zwischenbescheide versenden**, die den Eingang des Beschwerdeschreibens mitteilen. Geschieht dies sofort, dann kann man bereits einen Pluspunkt für die unmittelbare Reaktion verbuchen

Beispielformulierungen

- Wir bestätigen den Erhalt Ihres Schreibens von xxx.
- Über den geschilderten Sachverhalt werden wir uns sofort informieren.
- Der geschilderte Sachverhalt wird derzeit geprüft.
- Wir sind dabei, die von Ihnen geschilderte Situation zu klären.
- Unsere zuständigen Mitarbeiter aus dem Kundenservice sind dabei, Ihren Sachverhalt zu bearbeiten.
- Bitte gedulden Sie sich ein wenig.
- Wir bitten Sie, sich noch einige Tage/ bis zum xxx zu gedulden.
- Wir bitten Sie um etwas Geduld. Unsere zuständige Abteilung wird sich spätestens bis zum xxx mit Ihnen in Verbindung setzen.

Beschwerden nach der EVA3-Methode bearbeiten

- Haben Sie Mut, etwas freundlicher zu sein, als Sie es vielleicht intuitiv wären
- Legen Sie sich Textbausteine an, damit Sie Briefe schneller schreiben können
- Seien Sie vorsichtig mit Standartschreiben – sie wirken unpersönlich, Ausnahme: Erstreaktionen
- Peppen Sie die Korrespondenz durch Zitate des Beschwerdebriefes auf



1. Entschuldigung und 2. Verständnis zeigen

- Ich bin Ihnen dankbar, dass Sie uns über diesen Vorfall informieren.
- Wir verstehen Ihren Ärger und bedauern außerordentlich, dass die angesprochenen Mängel aufgetreten sind.
- Wir bedauern, dass diese Schwierigkeiten entstanden sind.
- Es tut mir sehr leid, dass Sie mit den ausgeführten Arbeiten nicht zufrieden sind.
- Es ist ein Problem entstanden. Das tut uns leid und wir verstehen, dass Sie verärgert sind.
- Es tut mir leid, dass das entstandene Arbeitsergebnis Grund zur Unzufriedenheit liefert.



3. Analyse der Beschwerdeursache

- Ich habe persönlich geprüft, wie dieses Problem geschehen konnte, und habe festgestellt, dass...
- Nachdem ich Ihren Brief gelesen hatte, habe ich mich sofort mit xyz in Verbindung gesetzt und...
- Selbstverständlich liefern wir Ihnen sofort Ersatz. Bedauerlicherweise ist der Fehler nicht von unserem Qualitätsbeauftragten bemerkt worden.
- Aus dem Schreiben vom xxx geht eindeutig hervor, dass ... Ihrem Wunsch entsprechend... gemacht wurde. Aus diesem Grund bedauere ich, dass das Missverständnis entstand.
- In der Gebrauchsanweisung weisen wir unsere Kunden unmissverständlich darauf hin, dass bei Behandlung des ... durch/mit ... vergleichbare Schäden auftreten.



4. Angebot zur Lösung des Problems

- Eine Nachbesserung ist in diesem Fall nicht möglich. Wir schlagen Ihnen deshalb eine Minderung von xxx Euro vor.
- Selbstverständlich übernehmen wir dennoch die entstandenen Kosten. Als kleine Wiedergutmachung haben wir Ihnen ein ... beigelegt.
- Nach eingehender Prüfung durch ... haben wir nun die Entscheidung getroffen...
- Unter den gegebenen Umständen kann eine Lösung durch eine Beteiligung an den entstehenden Kosten gefunden werden. Wir bieten Ihnen an...



5. Abschluss

- Ich würde mich freuen, wenn Sie uns mit Blick auf die langjährige gute Zusammenarbeit die Chance geben...
- Sobald die Nachlieferung bei uns eingetroffen ist, werden wir Sie unmittelbar informieren.
- Wir hoffen, dass Sie trotz des bedauerlichen Vorfalles mit unseren Produkten grundsätzlich zufrieden bleiben und wir Sie auch weiterhin als Kunden begrüßen dürfen.
- Wir hoffen, dass Sie die vorgeschlagene Lösung zufriedenstellt.
- Wir schätzen Sie als langjährigen Kunden und hoffen, dass Sie unsere Handlungszwänge verstehen.



Agenda

1. Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
2. Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
3. Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung
4. Beschwerden erfolgreich bearbeiten
5. Beschwerde-Korrespondenz
6. **Übungen**



Übung – Kundenbeschwerden



Was ist in Bezug auf Kundenbeschwerden wichtig?

- a) Einzellösungen finden, die in der Situation und dem speziellen Kunden gerecht werden
- b) Schulungen der Mitarbeiter, die entweder viele Beschwerden produzieren oder viel mit sich beschwerenden Kunden zu tun haben
- c) Ein Beschwerdemanagement entwickeln, das das ganze Unternehmen einbezieht



Übung – Kundenbeschwerden

Lösung



Was ist in Bezug auf Kundenbeschwerden wichtig?

- a) Einzellösungen finden, die in der Situation und dem speziellen Kunden gerecht werden
- b) Schulungen der Mitarbeiter, die entweder viele Beschwerden produzieren oder viel mit sich beschwerenden Kunden zu tun haben
- c) **Ein Beschwerdemanagement entwickeln, das das ganze Unternehmen einbezieht**



Übung – Reklamation



Welche Beschreibung trifft auf eine Reklamation zu?

- a) Rechtlich gesicherter Anspruch auf eine Leistung
- b) Kann sich auf alles Mögliche beziehen, weiter gefasst



Übung – Reklamation

Lösung



Welche Beschreibung trifft auf eine Reklamation zu?

- a) Rechtlich gesicherter Anspruch auf eine Leistung
- b) Kann sich auf alles Mögliche beziehen, weiter gefasst



Übung – Beschwerdemanagement



Welche Punkte sind wichtig für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement?

- a) Regeln der Beschwerdebehandlung festlegen
- b) Fehler eingestehen
- c) Notlügen sind erlaubt, damit die Verluste gering bleiben
- d) Auf eine Lösung zielende Kommunikation
- e) Seine Macht als Verkäufer ausspielen
- f) Mitarbeiter nur mit wenigen Vollmachten ausstatten



Übung – Beschwerdemanagement

Lösung



Welche Punkte sind wichtig für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement?

- a) Regeln der Beschwerdebehandlung festlegen
- b) Fehler eingestehen
- c) Notlügen sind erlaubt, damit die Verluste gering bleiben
- d) Auf eine Lösung zielende Kommunikation
- e) Seine Macht als Verkäufer ausspielen
- f) Mitarbeiter nur mit wenigen Vollmachten ausstatten



Übung - Kundentypen



Wie reagieren Sie auf einen sich beschwerenden Unterhalter-Kundentyp?

- a) Eine erfolgreiche Bearbeitung lohnt sich bei ihm besonders.
- b) Eine erfolgreich Bearbeitung lohnt sich nicht, da er sowieso abwandert.
- c) Er wird seine Beschwerde nur sehr vorsichtig äußern, ich muss ihm entgegenkommen.
- d) Möglichst in einen separaten Raum führen, da er die großen Auftritte liebt.



Übung - Kundentypen

Lösung



Wie reagieren Sie auf einen sich beschwerenden Unterhalter-Kundentyp?

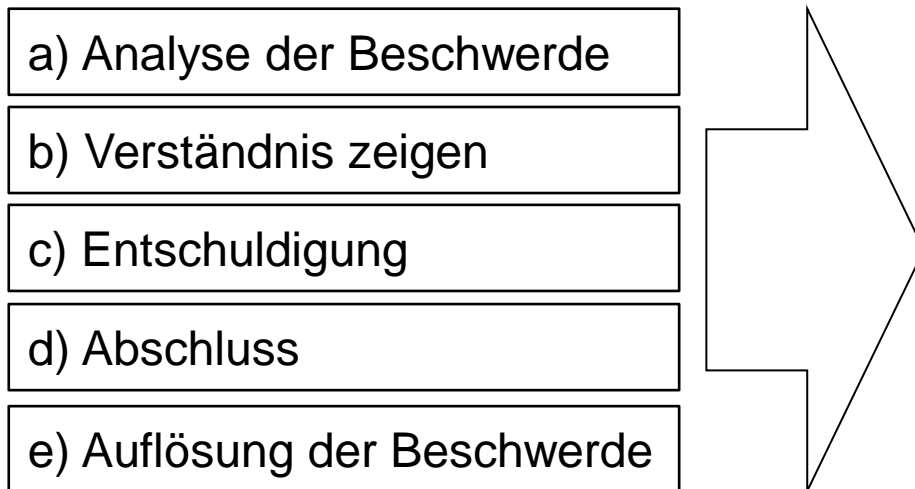
- a) Eine erfolgreiche Bearbeitung lohnt sich bei ihm besonders.
- b) Eine erfolgreich Bearbeitung lohnt sich nicht, da er sowieso abwandert.
- c) Er wird seine Beschwerde nur sehr vorsichtig äußern, ich muss ihm entgegenkommen.
- d) Möglichst in einen separaten Raum führen, da er die großen Auftritte liebt.



Übung – EVA3 – Methode



Wie gehen Sie vor um eine Beschwerde nach der EVA3 Methode systematisch abzuarbeiten? Bringen Sie die einzelnen Schritte in die richtige Reihenfolge

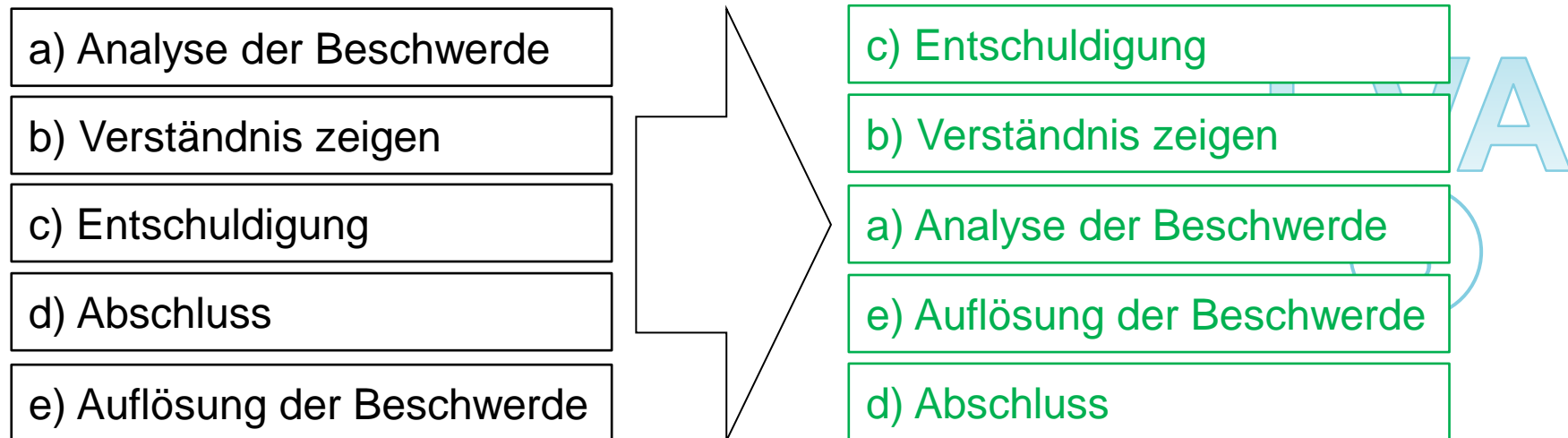


Übung – EVA3 – Methode

Lösung



Wie gehen Sie vor um eine Beschwerde nach der EVA3 Methode systematisch abzuarbeiten? Bringen Sie die einzelnen Schritte in die richtige Reihenfolge



Übung – Komplikationen



Was tun Sie wenn es kompliziert wird?

- a) Ich gebe Kunden ein Schweigegeld.
- b) Ich stelle die Wunderfrage.
- c) Ich drohe mit dem Chef.
- d) Ich wende die Notfallstrategie an.



Übung – Komplikationen

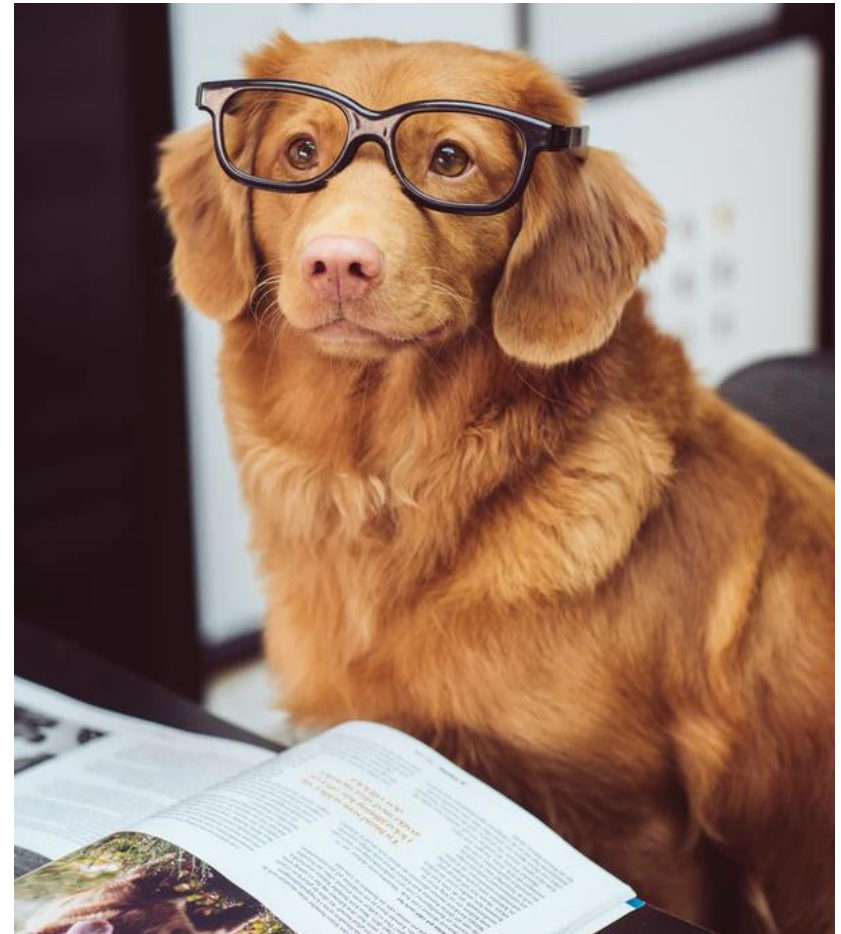
Was tun Sie wenn es kompliziert wird?

- a) Ich gebe Kunden ein Schweigegeld.
- b) Ich stelle die Wunderfrage.
- c) Ich drohe mit dem Chef.
- d) Ich wende die Notfallstrategie an.

Lösung



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**



Zusammenfassung

- **Einzellösungen** und bloße Mitarbeiterschulungen hinsichtlich Beschwerde und Reklamationen führen nicht weit
- Nachhaltiger Erfolg durch zufriedene Kunden lässt sich nur erreichen, wenn das gesamte Umfeld im Unternehmen stimmt. Das bedeutet, dass ein **Beschwerdemanagement** notwendig ist.
- Dafür gibt es klare **Kriterien**, u.a. gehören dazu: eindeutig festgelegte Regeln, Ehrlichkeit, echtes Interesse an Lösungen, Vollmachten für die Mitarbeiter.

Zusammenfassung

- Am Anfang und dann in geeigneten Abständen ist eine **Bestandsaufnahme** der „Beschwerdekultur“ der Ausgangspunkt für die Etablierung oder Verbesserung der Maßnahmen im Unternehmen.
- Das **Verhalten** in einer Beschwerdesituation sollte von den folgenden fünf Grundüberlegungen geleitet sein: Zielorientierung, Schuldfrage ausklammern, Widerstände minimieren, das WIE beachten, vollständige Lösungen.
- Das anschließende Vorgehen ist analog zum Service zu sehen und kann sich deshalb an der **Serviceuhr** ausrichten.

Zusammenfassung

- Im konkreten Umgang mit sich beschwerenden Kunden hilft es, sich an den **Kundentypen** zu orientieren und die Kommunikation danach zu differenzieren.
- Für den Ablauf einer Beschwerdebearbeitung hat sich die **EVA3-Methode** bestens bewährt: sich entschuldigen, Verständnis zeigen, dann aber analysieren, auflösen und abschließen.
- Dieser Ablauf lässt sich auch unmittelbar nutzen, um Briefe bei der **Beschwerdekorrespondenz** danach aufzubauen. Die Differenzierung nach berechtigten Reklamationen, Kulanzregelungen und unberechtigten Beschwerden erfolgt durch entsprechende Detailformulierungen

Buchtipp



Kommunikation mit Kunden Mit Praxiswissen mehr Erfolg im Kundenkontakt!

- Arbeitsbuch
- 92 Seiten
- Preis: 12,73 € (Print)
- Weitere Informationen [hier](#)

Alle Veranstaltungen auf Ilias

Magazin » IQ Landesnetzwerke » Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen » IQ NRW – OnTOP|NWL - High Potentials » Schule der Kommunikation



Schule der Kommunikation



Aktionen ▾



Die High Potentials Schule der Kommunikation vermittelt die Grundlagen der Kommunikation und die Anwendung der wichtigsten Kommunikationstechniken. Es werden typische Gesprächssituationen einer Führungsperson und deren Handlungsmethoden dargestellt sowie Erfolgskomponenten einer Präsentation vertieft.

Inhalt Info Beitreten

INHALT

- 
01-Basiskompetenz_in_Kommunikation 
▾

pdf 3,1 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 66
- 
02-Kommunikationstechniken_einsetzen 
▾

pdf 2,0 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 63
- 
03-Wirkungsvolle_Kommunikation 
▾

pdf 3,7 MB Heute, 16:17 Anzahl Seiten: 70

Kalender ⚙

◀ Jan 2022 ▶

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

iCal

*Klicken Sie auf die Grafik um zur Datenbank zu gelangen

Kontakt



Tobias Isaak
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78
t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: