

Beschwerdemanagement

Natürlich ist es unangenehm, wenn ein Kunde sich beschwert. Aber noch unangenehmer wird es, wenn er eine Beschwerde hat und sich nicht beschwert, seine Unzufriedenheit jedoch vielfach an die Familie, Freunde und Bekannte weitergibt. Er wird nicht nur selbst für Sie als Kunde verloren sein, sondern auch andere Kunden von Ihrem Geschäft fernhalten.

Daher ist Beschwerdemanagement ein wichtiges Mittel, um Kunden zu halten und Nachteile für Ihr Geschäft zu vermeiden. Gerade im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement und aktivem Kundenmanagement bieten sich Möglichkeiten, eingehende Beschwerden nicht nur zur Beseitigung von Fehlern zu benutzen, sondern Kunden aktiv an Ihr Unternehmen zu binden und aus enttäuschten begeisterte Kunden zu machen.

Eine Beschwerde muss in angemessener Weise kompetent angenommen werden. Nur selten haben Mitarbeiter/innen von Natur aus eine Begabung, mit Kunden auch in diesen Situationen professionell umzugehen. Aber das richtige Verhalten kann trainiert werden. Mit den folgenden Inhaltsvorschlägen werden alle Eigenschaften einer guten Dienstleistungsqualität bewusst gemacht und das entsprechende Verhalten mit konkreten Hinweisen geschult. Ich gehe hierbei auf das persönliche Gespräch ebenso ein wie auf ein zu führendes Telefongespräch.

1 Dienstleistungsqualität

- 1.1 Fachkompetenz
- 1.2 Schnelligkeit
- 1.3 Persönlich sein
- 1.4 Verbindlichkeit
- 1.5 Initiative
- 1.6 Details werden beachtet
- 1.7 Ehrlichkeit, wenn mal ein Fehler passiert
- 1.8 Freundlichkeit
- 1.9 Geduld
- 1.10 Diskretion
- 1.11 Flexibilität
- 1.12 Engagement/Hilfsbereitschaft

2 Umgang mit dem Kunden im Gespräch

- 2.1 Organisation des Arbeitsumfeldes
- 2.2 Die Stimme
- 2.3 Kontakt herstellen
- 2.4 Sprache
- 2.5 Dialogführung
- 2.6 Mustersituationen identifizieren
- 2.7 Beschwerde- und Konfliktkompetenz
- 2.8 Servicekompetenz

2.9 Belastbarkeit

2.10 Einstellungskontrolle

3 Professionell telefonieren

3.1 Positiv formulieren und überzeugend argumentieren

3.2 Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen

4 Umgang mit Beschwerden

4.1 Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung

4.2 R - Regeln der Beschwerdebehandlung festlegen

4.3 E - Ehrlichkeit: Gestehen Sie Fehler ein, die zur Beschwerde führten

4.4 K - Keine falschen Erwartungen wecken

4.5 L - Lösungsorientiert kommunizieren

4.6 A - Antizipieren Sie Kundenbedürfnisse und Problemzonen

4.7 M - Machtspiele produzieren nur Verlierer

4.8 A - Analysieren Sie die Reklamation

4.9 T - Toleranz gegenüber Schwierigkeiten der Mitarbeiter

4.10 I - Innovationspotenziale nutzen, indem man aus Beschwerden lernt

4.11 O - ohne Vollmachten keine machtvollen Mitarbeiter

4.12 N - Netzwerke aufbauen

4.13 Die EVA3-Methode

5 Telefonmarketing

5.1 Reaktionen auf unerwünschte Anrufe

5.2 Auskünfte zum Unternehmen

Dem Seminarteilnehmer werden anhand von Beispielen und Rollenspielen verschiedene Situationen mit Lösungsvorschlägen angeboten. Das Seminar wird aktiv gestaltet, Vortrag und Übungen der Teilnehmer produzieren einen regen Austausch und das Bewusstsein von konkreten Verhaltensweisen.