

# Beschwerdemanagement

**Ärgern Sie sich auch jedes Mal, wenn Sie sich, zu Recht erbost, über etwas beschwerten, und dann auch noch eine patzige Antwort bekommen?  
Sind Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter mit Ihren Kunden wirklich anders umgehen können?**

Ärgerlich, unzufrieden und frustriert sind wir nicht im Kopf, sondern im Bauch. Wer sich beschwert, braucht also nicht in erster Linie eine schnelle und gute Lösung, sondern zunächst eine emotionale Hilfestellung, damit die dann folgende Lösung echte Zufriedenheit auslösen kann.

Das klingt einfach und banal, kostet deutsche Unternehmen aber täglich hunderte Bestandskunden. Und dass ein unzufriedener Kunde, der geht, gleich mehrere andere Kunden mitnimmt, ist ebenfalls hinreichend bekannt.



Die Aggression des Kunden signalisiert dem Mitarbeiter Angriff – und er reagiert menschlich und schlägt zurück. Diese Eskalation verhindert erfolgreich jede sachliche Auseinandersetzung mit dem berechtigten Anliegen des Kunden, Kunde und Mitarbeiter bleiben frustriert zurück. Wenn Sie Ihre Kunden (und Ihre Mitarbeiter!) behalten wollen, gibt es einen Weg: Trainieren Sie Ihre Mitarbeiter darin, aus dem emotionalen Teufelskreis auszubrechen und den Kunden aktiv auf eine sachliche Ebene zu bringen, um ihre Lösungskompetenz erfolgreich einsetzen zu können! Neben psychologischen Grundkenntnissen geht es hier vor allem um handfeste Techniken und konkrete Formulierungen.

Die Investition in Ihre Mitarbeiter schafft zufriedene Bestandskunden und damit höhere Gewinne, als verzweifelt und teuer immer neue Kunden zu akquirieren.

Hier eine Orientierung für das Training und Coaching Ihrer Mitarbeiter im Beschwerdemanagement:

## **Vorwissen:**

- Von der Krise zur Chance: Warum verärgerte Kunden die treuesten Kunden sind
- Emotionale Reaktionen und Bedürfnisse Ihrer Beschwerdekunden
- Umarmen statt abwehren – Psychologisch geschickter Umgang mit menschlichen Verhaltensweisen
- Die Ebenen im Gespräch und ihre Bedeutung für den Gesprächserfolg
- Gelassen bleiben: Tipps und Tricks für den eigenen Umgang mit Stress-Situationen

### **Vorbereitung:**

- Das Gespräch strukturieren durch Phasen
- Die passende Gesprächsebene für die jeweilige Phase finden
- Wie man durch geeignete Formulierungen die Gesprächsebene aktiv wechseln kann
- Vom Kopf zum Bauch: Wie Sie rationale Lösungen emotional verpacken durch Nutzenargumente

### **Gesprächsführung:**

- Kontakt herstellen durch den richtigen Gesprächseinstieg
- Dem aufbrausenden Kunden den Wind aus den Segeln nehmen
- Die hohe Kunst des aktiven Zuhörens
- Mit Nutzenargumentationen einen Zugang zum Kunden finden
- Zielgerichtet analysieren ohne erneut zu eskalieren
- Die Lösung vorteilhaft verkaufen
- Den Kunden zufrieden aus dem Gespräch entlassen

### **So geht's weiter:**

- Aus Beschwerden lernen: Die Nachbereitung des Gesprächs
- Folgebeschwerden erfolgreich vermeiden durch Beschwerdemanagement
- Mit Follow up-Calls den Kunden positiv überraschen
- Beschwerden aktiv vorbeugen durch Integration in das Qualitätsmanagement

**Es geht um Ihr Unternehmen:** Mittels einer vorgeschalteten Analysephase sammeln wir Informationen über Ihre Produkte, Ihre Kundentypen und die häufigsten Reklamationsanlässe, die aktiv in das Training eingebunden werden. Ihre MitarbeiterInnen lernen anhand konkreter Gesprächssituationen, erproben und üben neue Gesprächstechniken und erarbeiten individuelle Argumentationen. Zahlreiche Gruppenarbeiten, Rollenspiele und Praxis an der Telefonübungsanlage gewährleisten einen erfolgreichen Transfer.

**Wenn Sie mehr wollen:** Ein anschließendes Training on the Job am Arbeitsplatz der einzelnen MitarbeiterInnen ermöglicht Ihnen über motivierendes Einzelfeedback den gewünschten Feinschliff und sichert langfristigen Trainingserfolg.

**Lassen Sie uns darüber reden!** Wir geben gerne ein Angebot ab, das auf Ihre Anforderungen und Voraussetzungen maßgeschneidert ist.