

Souveräner Umgang mit Kundenbeschwerden

Kundenbeschwerden kosten allen Beteiligten in der Regel Geld und Nerven und sind meist mit unangenehmen Gefühlen verbunden. Dagegen kann man angehen. Kundenorientierte Unternehmen und Organisationen nehmen jede Beschwerde als kostenlose Unternehmensberatung dankbar an und lernen daraus. Sie bleiben in Kontakt mit dem Kunden und nutzen jedes Beschwerdegespräch als Chance zur Verbesserung der eigenen Leistung und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Für die Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt besteht die Anforderung, durch das eigene Verhalten die Beschwerdekultur zu optimieren und damit direkten Einfluss auf die Kundenbindung zu nehmen.

Ihr Nutzen

Die Teilnehmer/innen entwickeln und schärfen ihr Problembewusstsein für das Thema „Beschwerdemanagement“ vor dem Hintergrund, auch in schwierigen Kontaktsituationen ein kundenorientiertes und zugleich effizientes Kommunikationsverhalten im Blick zu behalten, um dem Image des Unternehmens und der Organisation gerecht zu werden.

Die Teilnehmer/innen lernen einen verbesserten Umgang mit den Kunden, indem sie auch in angespannten Situationen freundlich reagieren und sachlich bleiben.

Sie erhalten Anregungen, wie sie durch eine organisierte und gezielte Auswertung aller Beschwerden Schwachstellen identifizieren können. Die Beschäftigung mit konkreten Fragen und Fallbeispielen sichert den Praxisbezug.

Inhalte

- Erwartungen von Kunden, die sich beschweren
- Hintergründe und Auswirkungen von Beschwerden
- Reklamationen als „Frühindikatoren“ und Warnzeichen
- Stufen der Beschwerdebearbeitung
- Das eigene Verhalten und die Auswirkungen auf den Kunden erkennen
- Das konstruktive und kundenorientierte Reklamationsgespräch
- Paraphrasieren: eine Form des Aktiven Zuhörens
- Mit „Killerphrasen“ umgehen: Einwandbehandlung im Kundengespräch
- Unterschiedliche Meinungen konstruktiv zusammenfassen
- Emotionale Gesprächssituationen sachlich meistern
- Besonderheiten des Beschwerdemanagements am Telefon: Gesprächsleitfaden
- Schriftliches Beschwerdemanagement: nützliche Textbausteine
- Die richtige Nachbearbeitung von Beschwerden

Methoden

Theorie-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, Fallbesprechungen, Kommunikationsübungen, Rollenspiel mit Videofeedback

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen mit direktem Kundenkontakt

Dauer

2 Tage