

Beschwerdemanagement

Zielgruppe

Sekretär/innen und Mitarbeiter/innen, die professionell Kunden betreuen und angemessen auf Reklamationen reagieren möchten

Inhalte

Ob am Telefon oder in einem persönlichen Gespräch - 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 Inhalten werden alle Eigenschaften einer guten Dienstleistungsqualität bewusst gemacht und das entsprechende Verhalten mit konkreten Hinweisen geschult.

Beschwerdemanagement ist 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.

Professionell kommunizieren

- Körpersprache/Stimme – Wirkung und Gewichtung am Telefon
- Gesprächsverlauf beeinflussen, optimieren und positiv lenken
- Telefongespräche vorbereiten
- Fragetechniken
- Aktiv zuhören
- Positiv formulieren und überzeugend argumentieren
- Initiative zeigen – agieren und nicht nur reagieren
- Geduld und Diskretion beachten

Professioneller Umgang mit Reklamationen

- Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
 - Die EVA3-Methode
- R Regeln der Beschwerdebehandlung festlegen
- E Ehrlichkeit: Gestehen Sie Fehler ein, die zur Beschwerde führten
- K Keine falschen Erwartungen wecken
- L Lösungsorientiert kommunizieren
- A Antipizieren Sie Kundenbedürfnisse und Problemzonen
- M Machtspiele produzieren nur Verlierer
- A Analysieren Sie die Reklamation
- T Toleranz gegenüber Schwierigkeiten der Mitarbeiter
- I Innovationspotenziale nutzen, indem man aus Beschwerden lernt
- O ohne Vollmachten keine machtvollen Mitarbeiter
- N Netzwerke aufbauen