

## **Partnerschaftliches Bearbeiten von Kundenbeschwerden**

Seminar  
**M 08**

Das Angebot qualitativ vergleichbarer Produkte und Dienstleistungen ist heute groß, der Kampf der Anbieter um Kunden entsprechend hart. Vor diesem Hintergrund ist es verständlich, wenn der Kundenservice zunehmend kaufentscheidend wird.

Ein wichtiger Faktor ist dabei das Beschwerdemanagement. Dessen Aufgabe ist dafür zu sorgen, dass unzufriedene Kunden nicht zur Konkurrenz abwandern. Außerdem soll es dazu beitragen, Informationen über die Kundenwünsche zu gewinnen, Produktmängel abzustellen und künftigen Beschwerden vorzubeugen. Damit diese Ziele erreicht werden, bedarf es einer effizienten Organisation sowie sachkundiger und kundenfreundlicher Beschwerdebearbeiter.

Es hängt maßgeblich davon ab, wie diese mit den mitunter verärgerten Beschwerdeführern umgehen. Inwieweit sie sich ihnen als helfende Partner zeigen oder aber das Gefühl vermitteln, sie als lästige Störenfriede abwimmeln zu wollen. Das stellt hohe Anforderungen an die persönlichen Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeiter.

**Seminarziel** Die Teilnehmer entwickeln ein positives Dienstleistungsverständnis sowie eine partnerschaftliche Grundeinstellung zum Kunden. Sie überprüfen ihr Verhalten in Kundengesprächen und bekommen Hinweise, wie sie es optimieren können. Sie lernen Strategien und Verhaltens-techniken kennen, mit deren Hilfe sie auch aufgebrachte oder uneinsichtige Beschwerdeführer zufriedenstellen können.

**Inhalte**

- Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements
- Arten und Formen von Kundenbeschwerden
- Motive und Eigenheiten von Beschwerdeführern
- Psychologie des Umgangs mit Beschwerden
- Struktur eines zielstrebigem Kundengesprächs
- Konstruktives Beschwerdegespräch
- Zielgerichtete und unmissverständliche Ausdrucksweise
- Zielstrebiges Fragen, aufmerksames Zuhören
- Umgang mit Emotionen im Beschwerdegespräch
- Konflikte und Konfliktverhalten
- Beschwerdebearbeitung per Briefpost und E-Mail
- Telefonische Beschwerdebearbeitung

**Methodik** Die Lehrinhalte werden in Vorträgen, Diskussionen und Gruppenarbeiten vermittelt. Anhand videogestützter Rollenspiele werden typische Kundengespräche dargestellt und analysiert. Die Teilnehmer erhalten Literaturhinweise und schriftliches Begleitmaterial.

**Teilnehmer** Mitarbeiter im Kundenservice bzw. Beschwerdemanagement. Maximal 12 Teilnehmer/innen.