



Tipps zum positiven Umgang mit Beschwerden



Der positive Umgang mit sich beschwerenden Kunden, startet mit dem bewussten positiven Fokus der Beschwerdeannehmenden. Machen Sie sich klar: Jede Beschwerde bietet die Chance die Kundenzufriedenheit zu steigern, Entwicklungspotenziale aufzudecken und entsprechende Maßnahmen zur Veränderung einzuleiten. Im besten Fall bleibt der Kunde erhalten und erzählt von seinen positiven Erfahrungen.

- ✓ Beziehen Sie eine Kritik oder Beschwerde **nicht direkt auf Ihre eigene Person**. Sie stehen in diesem Moment als Repräsentant des Unternehmens.
- ✓ Häufig hat sich im Gegenüber schon viel Spannung aufgebaut. Der andere muss erst Dampf ablassen. **Lassen Sie Ihr Gegenüber aussprechen** und unterbrechen Sie nicht.
- ✓ Bekunden Sie immer wieder Ihr **Interesse durch Zuhören, Mimik** und kleine **Zwischenbemerkungen**.
- ✓ Bleiben Sie auch dann **ruhig, freundlich und höflich**, wenn Ihr Gesprächspartner das Gegenteil ist. – Ihre Ruhe wird sich auf Dauer auf Ihre*n Gesprächspartner*in übertragen.
- ✓ Nehmen Sie jede Beschwerde für den Anderen/die Andere sichtbar ernst. Haben Sie wirkliches **Mitgefühl** mit der Situation des/der Beschwerdeführenden und signalisieren Sie dieses Mitgefühl auch nach außen hin deutlich.
- ✓ Versuchen Sie, sich in die **Situation Ihres Gegenübers hineinzusetzen** und überlegen Sie, wie Sie sich in einer vergleichbaren Situation fühlen würden.
- ✓ Streiten Sie das eigene Verschulden nicht im Vorhinein ab. Auch wenn Sie sich im Recht fühlen. Meistens klärt sich die Situation im Laufe des Gesprächs, wenn sich Beschwerdeführende beruhigt haben.
- ✓ **Nehmen Sie sich für Beschwerden immer Zeit**. Zwischen Tür und Angel lassen sich Beschwerden selten zufriedenstellend erledigen.