

Beschwerden als Chance

**Umgang mit
Beschwerden
und Reklamationen**





1. Chancen in Beschwerden erkennen und nutzen

- Was sind Beschwerdeauslöser beim Kunden?
- Was machen Kunden, die unzufrieden sind und sich nicht beschweren?
- Welchen Nutzen haben Beschwerden für Sie als DL?
- Welche Einstellung als Mitarbeiter ist hilfreich?
- Was kann ich als Führungskraft tun, um meine Mitarbeiter zu stärken?



Was tun unzufriedene Kunden?

Unzufriedene Kunden...

Brigitte Simon Seminare

Ein Unternehmen erfährt im Durchschnitt von 96% seiner unzufriedenen Kunden nichts.

Es kostet 5 mal mehr, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden zu halten.

Kunden erzählen 2 mal so häufig über schlechte Erfahrungen wie über gute.

Ein unzufriedener Kunde erzählt im Durchschnitt 9 bis 10 Personen von seinen Erfahrungen.



Beschwerden sind ein Geschenk, weil...

Beschwerden uns Gelegenheit geben, herauszufinden, welche Probleme der Kunde hat.

Beschwerden uns Hinweise geben, um innerhalb des Unternehmens Abläufe zu verbessern.

Beschwerden uns die Chance eröffnen, aus Kunden Stammkunden zu machen.

Brigitte Simon Seminare

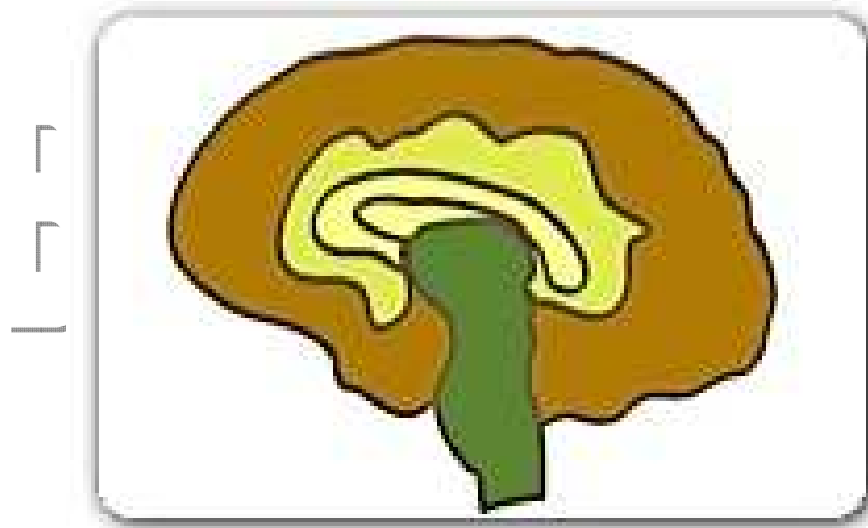


2. Handwerkszeug im Umgang mit „aufgebrachten“ Partnern

- Hintergrundwissen Stressforschung
- Die Transaktionsanalyse



Das dreieinige Gehirn



- **Reptiliengehirn**
- **Limbische Gehirn**
- **Großhirn**

(Paul MacLean)

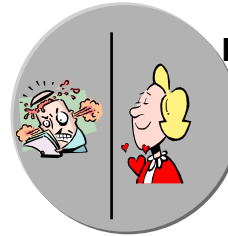


Das Transaktionsanalyse-Modell

Das Eltern-Ich

belehren
drohen
schimpfen
Vorwürfe machen
tadeln

Kritisches
Eltern-Ich



Fürsorgliches
Eltern-Ich

loben
helfen
trösten
ermutigen

Das Erwachsenen-Ich

Informationen einholen
analysieren abwägen
entscheiden

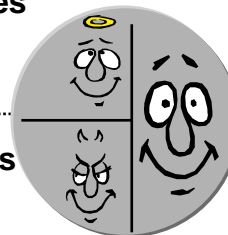


Verantwortung
übernehmen
Gefühle wahrnehmen
und angemessen
damit umgehen

Das Kind-Ich

weinerlich sein
Ausreden suchen
sich rechtfertigen
Verantwortung abschieben

Angepasstes
Kind-Ich



Freies
Kind-Ich

trotzig sein
auflehnen

spontan sein
wissbegierig sein
kreativ sein
Gefühle offen
ausleben



3. Strategien zur Gesprächsführung bei Beschwerden

- Positive Rhetorik
- Gesprächstechniken
- Phasen eines Beschwerdegespräches



Aktives Zuhören im Beschwerdegespräch

Signale für Ihren Gesprächspartner:

- Ausreden lassen
- Augenkontakt zum Kunden herstellen.
- Offene und unverkrampfte Körperhaltung und Mimik.
Ein Kopfnicken kann dem Kunden zeigen, dass man dem Gespräch noch folgt.
- Notizen machen. Werden die wichtigsten Punkte der Beschwerde im Beisein des Kunden gleich notiert, fühlt er sich beachtet.
- Verständnis und Betroffenheit zeigen. Kurze Sätze, als Einschübe, zeigen dem Kunden, dass man seine Gefühle nachempfinden kann.



Formulierungen

Positiv

Die Psychologie des Gelingens ist vor allem durch positive Formulierungen gekennzeichnet. Positive Formulierungen motivieren und verleihen Ihnen Überzeugungskraft.

Alternativ

Menschen werden immer selbstbewusster. Sie möchten sich nichts vorschreiben lassen. Lassen Sie Ihren Anrufer wählen, ob er zurückgerufen werden will oder gleich dran bleiben möchte. Einem Anrufer, der sich selbst entschieden hat zu warten kommt die Wartezeit viel kürzer vor. Tipp: Nutzen Sie die 20/80 Regel und setzen Sie die von Ihnen gewünschte Wahlmöglichkeit an zweite Stelle. Die meisten Anrufer wählen die 2. Alternative und Sie haben eine nützliche Möglichkeit zur Gesprächssteuerung.

Nützlich und begründet

Verdeutlichen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass er einen Vorteil davon hat, wenn er Ihnen diese Information gibt, sonst fühlt er sich leicht ausgefragt oder verhört. Hört er in den ersten 17 Sekunden des Gespräches etwas Vorteilhaftes wird er Ihren Vorschlägen nicht nur folgen, sondern diese auch mit Ihnen gemeinsam umsetzen.

Ihr Vorteil: Sie sparen Zeit und oft auch zusätzliche Arbeiten.



Formulierungen

Emotional und verständnisvoll

Wenn Ihr Gesprächspartner enttäuscht, sauer oder verärgert ist, denn gehen Sie auf seine Gefühle ein. Ihn sofort nach Zahlen, Daten oder Fakten zu fragen wäre herzlos und garantiert eine Bestätigung für Ihren enttäuschten Partner.

Formulieren Sie beispielsweise:

"Das ist ärgerlich. Ich werde gleich prüfen, wo die Ursache liegt."

"Ich kann gut verstehen, dass Sie das ärgert. Ich werde der Sache sofort nachgehen..,"

"Ich werde mich sofort für die Lösung des Problems einsetzen."

"Das tut mir Leid. Was kann ich tun, um meinen Fehler wieder gutzumachen?"

"Bitte geben Sie mir mehr Informationen dazu. Was genau ist falsch gelaufen?"

"Das ist ja ärgerlich. Wie kann ich Ihnen helfen?"



Fragetechnik

Offene Fragen (W-Fragen) wie ...

- Wo sehen Sie Probleme?
- Welche Anforderungen stellen Sie?
- ⇒ **bringen maximale Information**
- ⇒ **sind ein guter Gesprächseröffner**

Geschlossene Fragen (Ja/Nein-Fragen) wie ...

- Sind Sie damit einverstanden?
- Haben Sie das schon mal probiert?
- ⇒ **präzisieren eine Information**
- ⇒ **führen auf den Gesprächsabschluss hin**

Alternativfragen wie ...

- Passt Ihnen morgen früh, oder wäre Ihnen Dienstag Mittag lieber?
- Möchten Sie, dass wir die Mitarbeiter informieren, oder möchten Sie das lieber selber tun?
- ⇒ **bieten dem Partner eingeschränkte Antwortmöglichkeiten**
- ⇒ **führen auf den Gesprächsabschluss hin**



Ich-Aussagen

- Sie- oder Du- Formulierungen vermeiden
- Keine „man-Aussagen“
- Ich habe den Eindruck ...
- Ich habe das Gefühl ...
- Ich werde jetzt gleich ...
- Ich verbinde Sie mit ...



Wertschätzung für den Gesprächspartner

„Ich kümmere mich jetzt gleich persönlich darum.“

„Das erledige ich gerne für Sie, Herr Schmidt.“

„Sie können sich voll und ganz auf mich verlassen.“

„Bitte entschuldigen Sie.“

„Danke, dass Sie gewartet haben.“

„Schön, dass ich Sie persönlich erreiche.“

„Spätestens am Donnerstag haben Sie die Unterlagen in Ihrer Post.“

„Da haben Sie Recht.“

„Danke, dass Sie gleich angerufen haben.“

„Danke für Ihr Feedback.“

„Danke für Ihre Geduld.“

Achtung:

Nutzen Sie nur Formulierungen mit denen Sie sich auch selbst anfreunden können.

Je positiver und wertschätzender Sie formulieren, um so überzeugender ist die Wirkung.



Allgemeine Empfehlungen zum Beschwerdeggespräch

Nichts versprechen, was nicht gehalten werden kann.	Versprechen, die nicht eingehalten werden, steigern die Wut des Kunden und zerstören das Vertrauen in das Unternehmen.
Positive Formulierungen	Auf positive Formulierungen im Gesprächsablauf achten und negative Formulierungen vermeiden.
Den Kunden beim Namen nennen	Der Kunde fühlt sich als Person akzeptiert, wird er vom Mitarbeiter im Laufe des Gesprächs beim Namen genannt.
Die Darstellung des Kunden nicht anzweifeln	Äußerungen wie zum Beispiel: „Das ist noch nie passiert“ unterstellen, der Kunde hätte die Tatsachen falsch dargelegt oder müsse sich irren. Das könnte die Wut des Kunden steigern. Keine Belehrung des Kunden.
Kurze und präzise Sätze bilden	Da der Kunde sein Gesicht wahren will, wird er selten zugeben, dass er etwas nicht verstanden hat. Seine innere Wut auf den Mitarbeiter wird sich aber wegen dessen vermeintlicher Angeberei und Ausnutzung seiner Machtposition noch steigern.
Keine Schuldzuweisung an Dritte	Den Kunden interessiert es nicht, ob die Firma selbst oder ein Lieferant für das Problem verantwortlich ist. Er will eine Lösung.



Positive Einstellung

Gedanken zu einer positiven Einstellung:

- Ein sich beschwerender Kunde ist Partner des Unternehmens, denn durch ihn kann man wertvolle Informationen für Verbesserungen erhalten.
- Der Kunde ist kein „Reklamationsfall“, sondern ein Mensch mit Gefühlen.
- Der Kunde hat ein Problem und ist deshalb auf die Hilfe und den Rat des Mitarbeiters angewiesen.
- Eine Beschwerde stellt für den Mitarbeiter eine persönliche Herausforderung dar, die ihm hilft, bisher unerkannte Fähigkeiten zu fördern.

Gelingt es, den Kunden zufrieden zustellen und sein Problem zu lösen, kann das ein Erfolgserlebnis sein.



Besonderheiten Beschwerdegespräch am Telefon

Arbeitsplatz und Einrichtung kontrollieren	Der Arbeitsplatz sollte bequem sein und alle notwendigen Hilfsmittel wie beispielsweise Papier, Stifte oder Telefonbuch bereithalten.
Auf die Stimme achten.	Die Stimme ist das zentrale Medium am Telefon. Die Gesprächspartner können sich nicht sehen. Man kann aber sehr wohl die Stimmung akustisch wahrnehmen. Deshalb sollte man seine Körperhaltung, Mimik und die Atmung genauso kontrollieren, als säße der Gesprächspartner gegenüber.
Der Mitarbeiter sollte mit der Technik vertraut sein	Er sollte wissen, wie die Telefonanlage funktioniert und wie man einen Gesprächsteilnehmer verbindet.
Dem Anrufer sagen, was man gerade tut, vermeidet Unsicherheit.	Wenn der Mitarbeiter sich zum Beispiel gerade Notizen macht, sollte er dies dem Kunden mitteilen, damit dieser die Sprechpause richtig einzuschätzen weiß.
Essen, trinken, rauchen oder andere Nebentätigkeiten sind tabu	Der Kunde kann dies hören und merkt dadurch, dass der Mitarbeiter ihm und seinem Problem nicht seine volle Aufmerksamkeit widmet.
Der Gesprächspartner sollte nicht zu häufig verbunden werden, um die Geduld des Kunden nicht zu strapazieren.	Überhaupt sollte nur dann weiter verbunden werden, wenn es gar nicht anders geht. Manchmal kann es besser sein, das Problem des Kunden zu notieren und ihm mitzuteilen, dass man sich sofort um sein Problem kümmert und er dann zurückgerufen wird.



Vorgehen nach dem 3 Phasen-Programm

Rote Phase „Bremsen“



- Erste Schrecksekunden überwinden: kein Gegenangriff, kein Leugnen, kein Persönlichnehmen
- Achten Sie auf Ihre (Bauch-)Atmung
- Fühlen Sie sich bedroht, atmen Sie mehr mit der Brust und die Atemzüge werden flacher
- Wird Ihr Atem beruhigt, beruhigt sich Gedankenfluss
- 2-3 Minuten „töben lassen“ (im Schnitt 90 sec.!) **Brigitte Simon Seminare**
- Ausreden lassen! Lassen Sie Ihren GP alles sagen, was ihm wichtig ist.
Solange er nicht alles gesagt hat, ist er nicht aufnahmebereit für neue Argumente
- Anteilnahme/Einfühlungsvermögen zeigen (Verbalisieren)
- Erkennen Sie an, dass jemand eine andere Auffassung vertritt -
Verständnis ist nicht gleich Ein-Verständnis
- Antworten Sie etwas langsamer und leiser als Ihr Gesprächspartner



Vorgehen nach dem 3 Phasen-Programm

Gelbe Phase „Gang einlegen“



- Durchbrechen Sie souverän den Teufelskreis: verzichten Sie auf eine provozierende Antwort
- Finden Sie das wirkliche Anliegen heraus
- Konzentrieren Sie sich auf die Interessen des Kunden, nicht auf seine / Ihre Position
- Setzen Sie lösungsorientierte Fragen ein, um die Ziele noch genauer zu erfahren und das Gespräch in eine konstruktive Richtung zu lenken:
„Was müsste passieren, damit...?“ / „Angenommen, wir finden eine Lösung, die beide Seiten zufrieden stellt...“
- Konzentrieren Sie sich bewusst auf das Thema des Gesprächs und lenken Sie es auf die Lösungen hin („Belohnung“ vornweg)



Vorgehen nach dem 3 Phasen-Programm

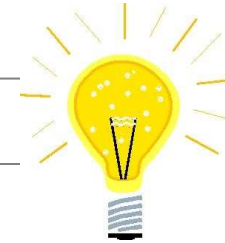
Grüne Phase „Go“



- Bieten Sie aktiv Lösungsmöglichkeiten an
- Betonen Sie, den Nutzen, den Ihr Kunde mit Ihrem Vorschlag hat
- Holen Sie sich die Zustimmung des Gesprächspartners
„Wollen wir das so machen?“, „Ist das für Sie in Ordnung?“
- Warten Sie bis der Partner „Ja-gesagt“ hat.
- Für den Anruf danken ...



Zum Nachdenken:



Unangenehme Kundensituationen bewältigen

1. Unangenehme Kundenkontakte sind die häufigste Ursache für Ärger in Dienstleistungsberufen. Wir haben diese Belastung bereits bei der Berufswahl gewählt.
2. Vereinzelt unzufriedene Kunden werden bedeutend wichtiger genommen als alle Zufriedenen und sogar Begeisterten zusammen.
3. Je engagierter Sie sind, desto gefährdeter sind Sie, Zufriedenheit und Gelassenheit zu verlieren.



Phasen eines Beschwerdegesprächs

Emotionale Phase

Ihr Partner ...

- läßt Dampf ab
- will geachtet werden
- schimpft

Sie sollen ...

- ausreden lassen
- Verständnis zeigen
- Bedauern ausdrücken

Klärungsphase

Ihr Partner will ...

- Hilfe bei seinem Problem erhalten
- Forderungen durchsetzen

Sie sollen ...

- aktiv zuhören
- Fragen stellen
- Problem definieren

Maßnahmenphase

Ihr Partner will ...

- konkrete Lösungen
- Termine
- dass man sich bemüht

Sie sollen ...

- Vorschläge machen
- gemeinsam beschließen
- das WIR betonen



Notprogramm

Wenn die Beleidigungen auch nach 3 Minuten nicht aufhören und mehrere Versuche, das Gespräch auf die Sachebene zu bringen, scheitern, dann die Situation systematisch angehen:

1. Grenzen setzen

Herr..., bitte ändern Sie Ihren Ton, so kommen wir zu keiner konstruktiven Lösung

2. Warnen

Herr..., ich möchte Ihnen gerne weiterhelfen, doch wenn Sie weiter in diesem Tonfall reden, werde ich das Gespräch beenden

3. Konsequent sein

Auflegen oder an Kollegen/Vorgesetzten verbinden, vorher Absprechen mit Kollegen des Vertrauens/Vorgesetzten

4. Dokumentation

*Notieren Sie sich alle Einzelheiten des Gesprächs:
Formulierungen wie: Sie Zimtzieke können sich doch auch nur das Näschen pudern... – von der Seele schreiben*

5. mind. Ein halbes Jahr aufbewahren

Bei Nachfragen oder späteren Beschwerden können Sie den Vorfall genau erläutern



4. Gute Laune auf die Schnelle

Tipps zum Entspannen



Tipps zum Entspannen

Situation relativieren!	Es gibt schlimmeres....
Lächeln Sie!	Auch wenn Sie sich im Moment vielleicht gar nicht danach fühlen - lächeln Sie. Ziehen sie Ihre Mundwinkel nach oben und halten Sie sie so. Dadurch geben Sie ihrem Gehirn das Signal für gute Laune.
Machen Sie alle 120 Minuten Pause!	Unser Körper braucht nach dieser Zeit einfach 10 Minuten Erholung um seine Aktivitäten wieder zu regeln.
Schultern kreisen!	Setzen Sie sich aufrecht hin und lassen Sie Ihre Schultern kreisen. 8 bis 10 mal nach vorne, dann wechseln Sie die Richtung. Wiederholen sie die Übung einige Male, bis sich Ihre Schultern wieder locker anfühlen.
Trinken Sie ausreichend!	Jedesmal, wenn Sie nicht weiterkommen, trinken Sie ein Glas Wasser. Wir bestehen zu fast 2/3 aus Wasser und brauchen genug Nachschub um unser Gehirn fit zu halten.



Checkliste – 6 Praxisschritte

Gelassen bleiben	Versetzen Sie sich in Lage des Kunden und halten Sie sich vor Augen, wie Sie selbst in seiner Rolle reagieren würden. Auch wenn Ihr Kunde schimpft – machen Sie sich klar, dass er als Mensch o. k. ist. Er ist selbst im Stress und sieht keine andere Möglichkeit mit dieser Situation umzugehen. Trennen Sie die Person vom Sachverhalt.
Verständnis zeigen	Bringen Sie dem Kunden Verständnis entgegen. Geben Sie ihm die Möglichkeit, Dampf abzulassen. Ein „Ich kann Sie gut verstehen ...“ oder „An Ihrer Stelle würde ich mich auch ärgern ...“ ist noch lange kein Schuldeingeständnis Ihrerseits.
Hören Sie aktiv zu	Lassen Sie den Kunden ausreden. Bestätigen Sie ihn dazwischen mit „mhm“, „ja“ oder „verstehe“. Besonders wichtig ist dieser Punkt am Telefon, wo der Kunde Ihre Körpersprache nicht sieht und das Zuhören über Ihre Stimme signalisiert wird.
Bekunden Sie Interesse	Bitten Sie den Kunden um alle Informationen, auch wenn sie zunächst für Sie nicht angenehm sind. Machen Sie sich ein umfassendes Bild.
Anerkennung geben	Wichtig: Stellen Sie die Glaubwürdigkeit des Kunden nicht infrage. Bemerkungen wie; „Das gibt es nicht.“ Oder „Das ist nicht möglich“. Stellen Ihren Kunden praktisch als Lügner hin.
Entschuldigen Sie sich für Fehler	Nichts wirkt versöhnlicher als ein Entschuldigung; Wichtig: „Ich entschuldige mich ...“ Auch wenn Sie Ihrer Schuld nicht sicher sind, ist es hilfreich zu sagen: „Es tut mir Leid.“