

Umgang mit Beschwerden

Denken Sie einfach in Ihrem eigenen Erleben zurück an eine Ihrer Beschwerden, die unfreundlich und inhaltlich nicht zufrieden stellend beantwortet wurde. Welche Emotion kommt gerade bei Ihnen hoch? Glauben Sie, dass dies Vorteilhaft für das betroffene Unternehmen war? Bestimmt nicht.

Gehen wir nochmals durch diese Situation, nun aber mit einer anderen Reaktion Ihres Gegenübers:

Ein aufgebrachter Kunde äußert sich entrüstet über einen Mangel.

Der Mitarbeiter lässt ihn ausreden und gibt ihm zwischendurch kommunikative Bestätigung (z.B. durch Nicken). Anschließend antwortet er: *„Ich kann verstehen, dass Sie das verärgert, aber ich bin dankbar, dass sie damit zu uns kommen. Nur so können wir unseren Service / unser Produkt verbessern. Bitte beschreiben Sie mir doch noch einmal ausführlich wie es dazu kam.“*

Kundenantwort

Nach dessen Ausführungen drückt der Mitarbeiter das problem in seinen Worten aus und stellt somit eine gemeinsame Sachebene zum Kunden her: *„Ich habe verstanden, dass es sich im Kern um folgendes Problem handelt, ... Ist das richtig?“*

Kundenantwort

Nachdem die Sachebene hergestellt ist und es in der Kommunikation nicht mehr um Schuld sondern um Lösung geht, übernimmt der Mitarbeiter kommunikativ und emotional die Lösung für den Kunden. *„Ab jetzt werde ich mich persönlich um ihr Anliegen kümmern, sie erreichen mich zu Geschäftszeiten stets unter“* Die Sachlösung wird vertagt, im Kundenerleben bedeutet dies, dass der Mitarbeiter sich sachlich aber wohlwollend der Beschwerde annimmt.

Sofern es etwas länger dauert (spätestens nach 14 Tagen!) sollte ein Zwischenbescheid erfolgen. Dies hat in den meisten Fällen sogar eine sehr positive Wirkung. *„Ich möchte Ihnen vorab Information über den Stand Ihrer Beschwerde geben, Sie erhalten aber abschließend Antwort bis“*

Spätestens am Tag der angekündigten Frist, besser ein paar Tage vorher sollte der Kunde eine abschließende Antwort mit folgendem Tenor erhalten: *„Wir möchten uns nochmals für Ihre Unannehmlichkeiten entschuldigen, soweit wir verstanden haben, handelt es sich um folgenden Sachverhalt ... Wir schlagen folgenden Lösungsweg vor: ...*

- *ggfls.: können Ihnen aus folgendem Grund nicht weiter helfen: ...*
- *optional: um Ihnen für Ihre Unterstützung zur Verbesserung unseres Services/Produktes zu danken erhalten Sie“*

So wird aus einem Beschwerdeführer und vermutlich unzufriedenen Kunden ein begeisterter Kunde. Dieser erzählt zwar nur bei 2 Gelegenheiten von seinen positiven Erfahrungen, aber er wird auch nicht bei 7 verschiedenen Gelegenheiten negativ über das Unternehmen berichten.