### "Was für ein Ärgernis! Beschwerden erfolgreich managen"

Erfolgreiches
Beschwerdemanagement
in Sekretariat und Assistenz



# "Warum beschäftigen wir uns mit Beschwerdemanagement?"

- 1. Weil Beschwerdefälle häufig sehr unangenehm verlaufen:
  - emotional
  - verletzend
  - konfliktionär
- 2. Weil unangenehme Beschwerdefälle Nachwirkungen haben:
  - Grübeln & Kreisen
  - Flashbacks
  - Stress(reaktionen)
  - "Wirbel" z.B. Dienstaufsichtsbeschwerden



#### "Warum eskalieren Beschwerdefälle so häufig?"

- Weil Beschwerden unerwartet und unvorhersehbar eintreten.
- 2. Weil Beschwerdeführer meist sehr emotionalisiert sind.
- 3. Weil der Beschwerdeempfänger ungeschickt agiert.

#### Konsequenz:

In der Regel sind die beiden ersten Umstände kaum beeinflussbar.

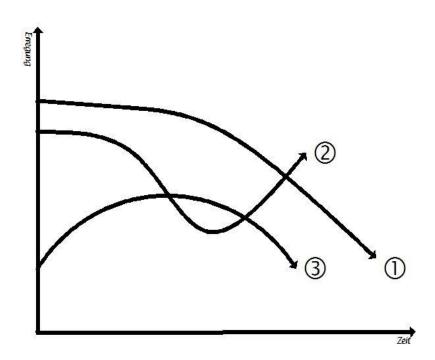
Daher ist das Handeln des Beschwerdeempfängers der Dreh- und Angelpunkt für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement. Er/sie muss sein Verhalten ändern.





# "Was passiert meist bei unglücklich verlaufenden Beschwerden?"





Meist werden
Beschwerden von
(negativen)
Emotionen begleitet.

Emotionalität und Gesprächsverlauf/ -verhalten beeinflussen sich dabei gegenseitig:

- 1. Ein idealtypischer Gesprächsverlauf
- 2. Ein häufiger Gesprächsverlauf
- Ein seltener Gesprächsverlauf.





## Was passiert meist bei unglücklich verlaufenden Beschwerden?

#### "Die Telephonhotline"

Es klingelt: "Das geht ja nicht an, daß ich hier Tage ohne Internet bin."

Mitarbeiter lakonisch: "Ihr Internetzugang funktioniert nicht?"

Kunde: "Ja, sag ich doch gerade oder hören Sie nicht zu?"

Mitarbeiter: "Tja, da haben Sie Pech gehabt!" Kunde: "Wissen Sie was? Geben Sie mir noch mal Ihren Namen und dann wollen wir das andernorts klären…"





### "Was zeichnet ein erfolgreiches Beschwerdemanagement aus?"

- Es zielt auf die sogenannte Beschwerdezufriedenheit ab. Sie führt zur Kundenbindung.
- Es führt zur beiderseitigen Zufriedenheit.
- Die Beteiligten entsinnen der Beschwerdesituation ohne Ressentiments.



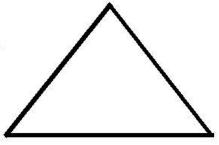


## Die Erwartungen des Beschwerdeführers

Kundenerwartungen an die Beschwerdereaktion

Erwartungen an die Reaktion des Unternehmens:

- Schnelligkeit
- Individualität
- Kontaktmedium
- Kompensation



Ewartungen an die Interaktionsqualität:

- Höflichkeit/Freundlichkeit
- Einfühlungsvermögen
- Verständnis
- Bemühtheit/Hilfsbereitschaft
- Aktivität/Initiative
- Verlässlichkeit

#### Erwartungen:

- Gerechtigkeit
- Wohlfühlen
- Selbstwertgefühl





## Testauswertung: "Welcher Reaktionstyp bin ich?"

AA: Das Nashorn

eher aggressives Verhalten

Kampfbereitschaft

"Was guckst Du…"/"Wollen Sie wat…?"

BB: Antilope

eher defensives Verhalten

Fluchttendenzen

"Entschuldigung..."/"Kommt nicht wieder vor..."

CC: Rehkitz

"Erstarrung"/"Freezing" Reaktionsunfähigkeit, Denkunfähigkeit, Blackout

"Reintypen" sind selten, meist wechseln wir je nach Situation und Befindlichkeit zwischen typischen Verhaltensmustern.

Dieser Test gibt Hinweise auf instinktgesteuerte Verhaltensmuster.



# "Sinnvolle Handlungsmuster für emotionale Beschwerden"

#### "Die 7 besten"

- Reaktions- und Denkfähigkeit herstellen (zweiseitig)
- Deeskalieren
- Zuhören
- Analysieren
- Problemlösung anbieten
- Akzeptanz herstellen
- Zufriedenheit abfragen

## Was für ein Ärgernis! Beschwerden erfolgreich managen"

- Sie wünschen die Charts?
   Sie können Sie noch heute selbst abrufen: www.a-i-p.de/Aktuelles
- Sie wünschen weitere Tipps/Unterlagen?
  Hinterlassen Sie Ihre Visitenkarte/Emailadresse
  am Ausgang, dann schicke ich Ihnen die
  Teilnehmerunterlagen des letztjährigen
  Workshops.
- Sie haben konkrete Fragen:
   Besuchen Sie mich am BDVT-Stand "B 11"
   gegenüber dem Praxisforum 2/Catering



