

„Ärgernisse? – Nein, Chancen!“ 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

Das Problem

„Warum eskalieren Beschwerdefälle so häufig?“

1. Beschwerden überraschen uns.
2. Beschwerdeführer sind meist emotionalisiert.
3. Beschwerdeempfänger agieren ungeschickt.

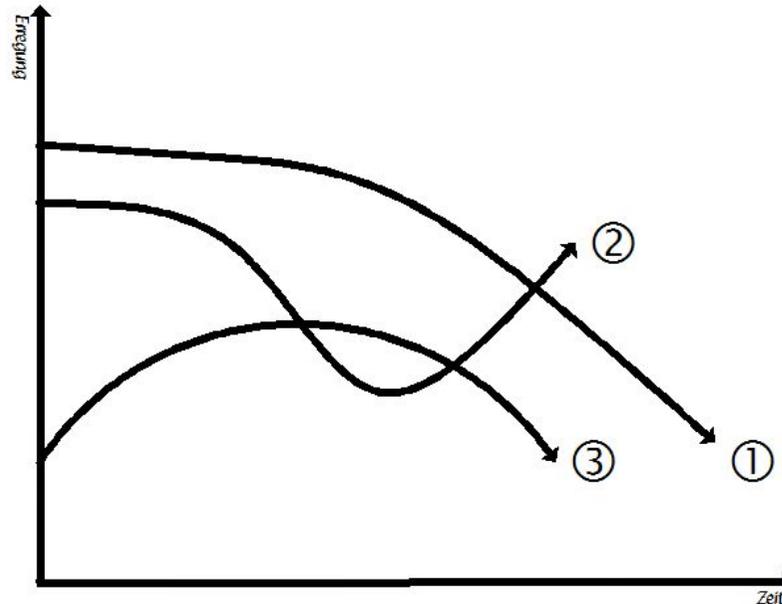
Konsequenz:

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?“

Emotionalität im
Gesprächsverlauf



Meist begleiten (negative) Emotionen eine Beschwerde.

Emotionalität und Gesprächsverlauf/-verhalten beeinflussen sich gegenseitig:

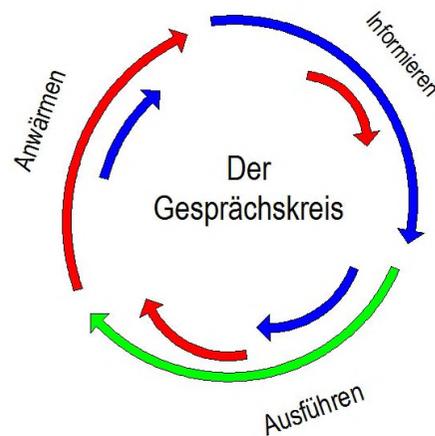
1. Ein idealtypischer Gesprächsverlauf
2. Ein häufiger Gesprächsverlauf
3. Ein seltener Gesprächsverlauf.

Bild: Claudia Grötzebach aus: Claudia Grötzebach: Beschwerdemanagement : Unzufriedene Kunden als Chance. Cornelsen Verlag.

2014-05, O.M., WS „Ärgernisse! – Nein, Chancen!“ Beschwerden erfolgreich managen, Teilnehmerunterlagen.
Sie können unsere Unterlagen gerne nutzen, wenn Sie die Quelle angeben: www.a-i-p.de

„Was passiert meist bei unglücklich verlaufenden Beschwerdegesprächen?“

Gesprächskreis und Gesprächsphasen



Normalerweise unterscheidet man in einem Gespräch drei Phasen, die jedoch mehrere Unterphasen durchlaufen können.

Bild: Claudia Grötzebach

Da die meisten Beschwerdeführer emotionalisiert sind, gilt es, sie für ein sachliches Gespräch zu öffnen.

Daher ist die Einstimmungsphase besonders wichtig. Sie kann sich, je nach Befindlichkeit des Beschwerdeführers länger hinziehen.

Erst, wenn das Verhalten des Beschwerdeführers Entspannung signalisiert, können Sie auf der Sachebene aktiv werden.

Berücksichtigen Sie, daß der Beschwerdeführer empfindsam ist. Daher kann er bei einem falschen Wort oder Zungenschlag wieder auf die emotionale Ebene wechseln und es kann eine späte „Einstimmung“ nötig werden.

Zum Abschluss des Gespräches sollten Sie die Ergebnisse noch einmal zusammenfassen und Ihre Aufgaben klar benennen. Das schafft Vertrauen, signalisiert Ihre Zuverlässigkeit.

Insbesondere beim „Jammern“, also Beschwerdegesprächen, in denen es nicht um ein Sachproblem und dessen Lösung geht, sondern um eine emotionale Entlastung, ist die „Einstimmung“ wichtig, denn sie pflegt die Beziehung und arbeitet auf der emotionalen Ebene.

Ursachenanalyse 3



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...“

Fallbeispiel

„Was zeichnet ein erfolgreiches Beschwerdemanagement aus?“

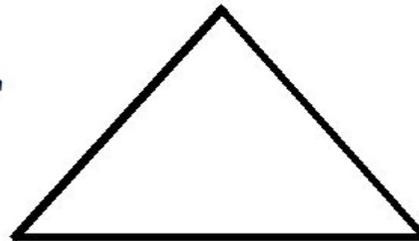
1. Es zielt auf die sogenannte Beschwerdezufriedenheit ab. Sie führt zur Kundenbindung.
2. Es führt zur beiderseitigen Zufriedenheit.
3. Die Beteiligten entrinnen der Beschwerdesituation ohne Ressentiments.

Die Erwartungen des Beschwerdeführers

Kundenerwartungen
an die
Beschwerderekation

Erwartungen an die Reaktion
des Unternehmens:

- Schnelligkeit
- Individualität
- Kontaktmedium
- Kompensation



Erwartungen:

- Gerechtigkeit
- Wohlfühlen
- Selbstwertgefühl

Erwartungen an die
Interaktionsqualität:

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

Bild: Claudia Grötzebach

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, Denkfähigkeit, Blackout

„Rein-Typen“ sind selten, meist wechseln wir je nach Situation/Befindlichkeit zwischen den Verhaltensmustern.

Dieser Test gibt Hinweise auf instinktgesteuerte Verhaltensmuster.

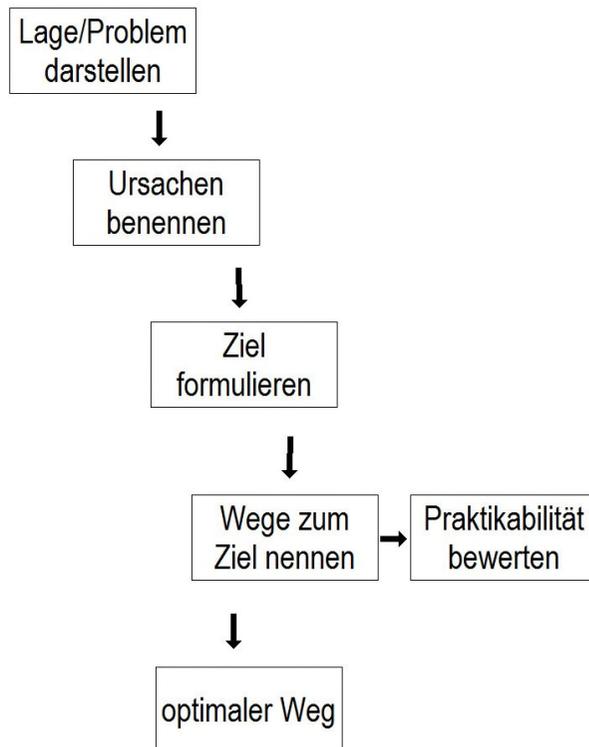
„Sinnvolle Handlungsmuster für emotionale Beschwerden“

„Die 7 besten“

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

„Sinnvolle Handlungsmuster für emotionale Beschwerden“

Diagnose-
schema



„Gemeinsam das Problem durchdenken“

- Das Diagnoseschema ermöglicht Ihnen Ihre Gedanken neutral zu präsentieren
- Das Diagnoseschema ermöglicht es Ihnen auch, das Gespräch nach diesem Schema zu gestalten und das Problem gemeinsam mit dem Beschwerdeführer zu durchdenken.

Methodenempfehlung

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 haben konkrete Fragen?
Besuchen Sie mich am BDVT-Stand
C2 | Standnummer D.05

Noch mehr...?