

# Beschwerdemanagement

## Seminarinhalt

Das Beschwerdemanagement stellt eine ideale Möglichkeit dar, den Kunden über seine Unzufriedenheit und den kompetenten Umgang damit zu erreichen. Ein weiterer Gesichtspunkt ist, dass die Kundenbeschwerde im Grunde eine kostenlose Unternehmensberatung darstellt, deren Potential es zu nutzen gilt.

Die Notwendigkeit eines kundennahen und kundenorientierten Verhaltens von Unternehmen und ihren Mitarbeitern ergibt sich aus den gestiegenen Anforderungen der Kunden an Beratung und Betreuung. Wer diese Anforderungen zuerst und am besten erfüllt, hat einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Dabei geht es sowohl um Neukunden-Gewinnung, als auch darum, eine dauerhafte Kundenbindung zu erreichen.

In diesem Seminar können Sie lernen, kompetenter mit Beschwerden umzugehen, d.h. mit den Kunden über ihren Ärger in Kontakt zu kommen und mit ihnen eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten, die beide Seiten zufriedenstellt.

### Inhalte:

Einführung in die Thematik und Üben von Kunden-Gesprächen unter folgenden Gesichtspunkten:

- Ernstnehmen der Kundenbeschwerden
- Heraushören der emotionalen Botschaften
- Persönlicher Umgang mit Beschwerden und "schwierigen" Kunden
- Grenzen erkennen – Grenzen ziehen (im Umgang mit sich selbst und Anderen)
- den Nutzen der Beschwerde für das Unternehmen erkennen

### Methode:

Personzentrierte Kommunikation nach Carl Rogers; Üben von Beschwerde/Konfliktgesprächen