

## 9 Tipps für ein professionelles Beschwerdemanagement

1. Stellen Sie v.a. zu Beginn des Telefonats möglichst offene Fragen an den Kunden, damit sie ins Gespräch kommen.
2. Hören Sie aktiv zu und fassen Sie die Aussagen des Kunden zusammen.
3. Zeigen Sie dem Kunden Verständnis und entschuldigen Sie sich bei Bedarf – kurz und angemessen!
4. Helfen Sie dem Kunden von seiner Fokussierung aufs Problem hin zur Lösungsorientierung.
5. Rechtfertigen Sie sich nicht, machen Sie keine Schuldzuweisungen! (Davon hat der Kunde in der Regel nichts, fokussieren Sie sich lieber auf die Lösungsfindung)
6. Danken Sie dem Kunden für seinen Hinweise/Reklamationen, zeigen Sie Ihm, dass er Teil der Wertschöpfungskette im Unternehmen ist. Er trägt aktiv zur Verbesserung bei und Ihr Geschenk an ihn, ist ihr Rückruf, wenn sich Veränderungen eingestellt haben.
7. Fragen Sie beim Kunden immer nach, ob alle offenen Fragen geklärt wurden.
8. Starten Sie bei Bedarf am Ende des Gesprächs eine Mini-Zufriedenheitsumfrage a la „Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, was sollten wir aus Ihrer Sicht verbessern? Oder „Wenn Sie eine Sache sofort ändern könnten, was wäre das?“ oder „Was gefällt Ihnen am besten an Abena?“ etc.
9. **Last but not least: Überraschen Sie den Kunden und übertreffen Sie seine Erwartungen!**