

Den richtigen Ton treffen

Telefontraining für Beschwerdemanagement, Annahme und Bearbeitung von Reklamationen, Umgang mit Konfliktsituationen

Die Mitarbeiter im Kundendienst sind hoch qualifizierte Fachleute und dennoch gibt es immer wieder auch unzufriedene Kunden. Und ein unzufriedener Kunde reagiert schnell über!

Eine professionelle Beschwerdebehandlung ist die Königskunst im Service. Ob am Telefon, im Einzelhandel oder im Außendienst – Beschwerden fordern die Kundendienstmitarbeiter in ihrer Haltung und in ihrer Gesprächsführung.

Die Kunst, die Ruhe zu bewahren

Kundenkontakte, bei denen es um Beschwerden und Reklamationen geht, sind die unangenehmsten – und die wichtigsten. Denn: Die Art und Weise, wie sich der Kunde bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet über seine Zufriedenheit und damit oft über sein weiteres Kauf- beziehungsweise Kündigungsverhalten.

All dies wissen Mitarbeiter im Kundendienst meist. Dennoch ist es nicht einfach, locker, souverän, freundlich und lösungsorientiert zu bleiben, wenn man mit Beschwerden konfrontiert wird oder die Ruhe zu behalten, wenn einem Fehler in der Organisation oder in den Produkten vorgeworfen werden, Kunden unangemessene Erwartungshaltungen haben oder schlicht ihren Unmut und Ärger äußern.

Wenn Sie eine Weiterbildung für sich oder Ihre Mitarbeiter suchen, finden Sie hier den schnellen Weg zum Offenen Seminar:

[Telefontraining: Beschwerdemanagement](#)

Beschwerden als Chance

Ein gutes Beschwerdemanagement ist wichtig für jedes Unternehmen! In jeder Beschwerde steckt die Chance, noch besser zu werden. Beschwerden sind wichtige Rückmeldungen über einen verbesserungsbedürftigen Bereich eines Unternehmens. Sie können sogar ein direkter Hinweis zur Produktverbesserung sein. Auch zeigt sich immer wieder, dass Beschwerden, die für den Kunden zufriedenstellend behandelt wurden, zu einer stärkeren Kundenbindung führen. Professionelle Beschwerdebehandlung gehört zu einem kundenorientierten Service daher zwingend dazu.

Umgang mit Kulanz, Widerspruch und Beschwerden

Beschwerden zur Zufriedenheit der Kunden zu behandeln, bedeutet dabei nicht einfach, kulant zu sein. Den allermeisten Kunden geht es nur in zweiter Linie um monetäre Wiedergutmachung, wenn sie sich

beschweren. Geld ist zwar nett, aber wenn die persönliche Note nicht stimmt, bleibt der Kunde unzufrieden und fühlt sich nicht ernst genommen.

Kunden sollten immer dann entschädigt werden, wenn es angemessen ist. Das ist aber nicht zu verwechseln mit einer guten Beschwerdebehandlung. Dabei geht es um viel mehr: Klären, ernst nehmen, entschuldigen, Position beziehen und auch schon einmal freundlich Grenzen setzen.

Schenken Sie Ihrem Kunden Ihre ganze Aufmerksamkeit und Sie können ihn bald wieder von der Stärke und Qualität Ihres Unternehmens überzeugen! Ein Training in der Beschwerdebehandlung unterstützt Ihre Mitarbeiter mit Werthaltungen, klaren Qualitätskriterien und Verhaltensregeln, aber auch mit wichtigen Werkzeugen des Emotionsmanagements.

Wir unterstützen Sie genau da, wo es Ihnen am meisten bringt. [Rufen Sie uns an.](#)
