

BESCHWERDEN ALS CHANCE

„Sie kennen mich. Ich bin ein netter Kunde. Ich beklage mich nie. Im Restaurant warte ich geduldig, wenn die Kellnerin mit ihrem Freund plaudert und sich keinen Deut um mich kümmert, ob meine Bratwurst schon fertig ist. Manchmal bekommt einer, der nach mir gekommen ist, meine Bratwurst. Aber ich sage kein Wort.

Im Fachgeschäft nehme ich auf meine Mitmenschen Rücksicht. Wenn mich eine mürrische Verkäuferin bedient, die brummig und gehässig wird, weil ich mir - bevor ich kaufe – mehrere Artikel ansehen möchte, bleibe ich höflich und zuvorkommend. Nie kritisiere ich. Es würde mir nie im Traum einfallen, wie andere Leute in der Öffentlichkeit eine Szene zu machen. Das ist so albern.

Ich will Ihnen aber auch sagen, was ich noch bin. Ich bin der Kunde, der nie wieder zurückkommt. Das ist meine kleine Rache dafür, dass man mich herumschubst. Gewiss, auf diese Weise kann ich meinem Ärger nicht gleich Luft machen, aber auf lange Sicht ist das eine viel tödlichere Rache. Wer zuletzt lacht, lacht am besten, sagt man. Ich lache, wenn ich sehe wie Sie wie Verrückte Geld für Werbung ausgeben, um mich zurückzuholen. Dabei hätten Sie mich von Anfang an mit ein paar netten Worten und einem freundlichen Lächeln behalten können.“¹

ERWARTUNGEN DES GASTES IM BESCHWERDEFALL²

- Beschwerde **rasch** und **einfach** loswerden
- Ärger loswerden
- sich ernst genommen fühlen – verstanden werden
- Zeit für sie/ihn und ihr/sein Anliegen
- Lösungen, keine Erklärungen
- einfache Lösung (für die Kunden...)
- schnelle Lösungen
- Informationen
- Vertraulichkeit
- Höflichkeit und Respekt
- Interesse und Ehrlichkeit
- individuelle Behandlung (das Ausfüllen eines Formulars ist dem Kunden egal)
- bevorzugte Behandlung (v.a. Stammkunden)
- Wiedergutmachung plus kleine Aufmerksamkeit
- keine Schuldzuweisung

**Gäste möchten mehr
als eine „Behebung
des Schadens“!**

Welche dieser Punkte liegen jedenfalls in deinem Einflussbereich? Was alles kannst du mit deinem Verhalten garantieren?

¹ Mercedes Benz AG, Untertürkheim 1995

² vgl. Cerwinka/Schranz, S. 26ff bzw. Dietze, S. 15ff

TEXTBAUSTEINE FÜR ERFOLGREICHE BESCHWERDEGESPRÄCHE³

„Ich verstehe Ihre Verärgerung und ...“

„Da kann ich Sie gut verstehen...“

„Es tut mir leid, dass das gerade bei Ihnen passiert ist.“

„Ich kümmere mich persönlich darum.“

„Ich danke Ihnen für Ihren Hinweis.“

„Ich werde das für Sie prüfen...“

„Gerne ruft Sie Herr XY, unser verantwortlicher Techniker, am Nachmittag an. Er ist ab 14 Uhr im Haus.“

„Frau XY ist unsere Expertin für genau diese Frage. Ich werde sie gleich anrufen und mit ihr verbinden.“

„Sie können sich darauf verlassen...“

„In Ihrem Sinne ist es besser, wenn ...“

„Ich schlage vor...“

„Ich werde mich gleich für Sie erkundigen.“

...

TABU-FORMULIERUNGEN IN BESCHWERDESITUATIONEN⁴

„Das kann doch gar nicht sein.“

„Moment bitte, ich habe noch einen wichtigen Kunden.“

„Ich kann Ihnen da leider nicht helfen. Und der Kollege ist im Urlaub. Am besten, Sie kommen morgen wieder.“

„Warum schimpfen Sie denn mit mir? Ich kann doch nichts dafür.“

„Im Moment kann ich gar nichts machen. Der Computer ist abgestürzt. Am besten, Sie kommen am Nachmittag wieder.“

„Was soll ich Ihnen dazu sagen?“

„Was weiß denn ich?“

„Sie können mir alles erzählen, aber ich kann das nachträglich nicht prüfen.“

„Das kann ich mir nicht vorstellen.“

„Mein Gott, jetzt beruhigen Sie sich doch.“

„Ich kann Ihnen gar nichts versprechen.“

„Das haben wir noch nie so gemacht.“

„Ich als Fachmann/Fachfrau rate Ihnen...“

„Das weiß ich nicht, da wurde ich nicht informiert.“

„Haben Sie mich jetzt verstanden?“

„Jetzt ist es ganz schlecht. Kommen Sie doch später wieder, da habe ich mehr Zeit.“

„Sie verstehen mich falsch.“

...

³ vgl. Cerwinka/Schranz, S. 39ff

⁴ vgl. Cerwinka/Schranz, S. 39ff bzw. Dietze, S. 199



„HAUSÜBUNG“

Wenn dich in den nächsten Tagen oder Wochen in einem Restaurant oder einem Geschäft etwas stört, bitte „beschwere“ dich bei der/dem Mitarbeiter:in. Dann mach dir Gedanken zu folgenden Fragen:

Wie hat mein Gegenüber reagiert?

Hat er/sie mein Anliegen ernst genommen?

Welche Worte hat er/sie gewählt?

Welche Gestik/Mimik ist mir aufgefallen?

Hat er/sich bei mir entschuldigt?

Wurde mein „Schaden“ ersetzt?

Wie habe ICH mich als Gast/Kunde gefühlt?

Was hätte ich mir als Gast/Kunde gewünscht?

Was hätte ich anders gemacht?

LITERATUR TIPP

Cerwinka, G. / Schranz, G.: Wenn der Kunde laut wird. Professioneller Umgang mit Beschwerden, 2. Auflage, Wien: Linde 2020

ICH WÜNSCHE EUCH VIEL ERFOLG!

Beschwerdemanagement

Finden Sie 10 Worte rund um das Thema "Beschwerdemanagement"!

W	S	D	K	H	Q	C	J	D	H	J	E	B	K	R
J	E	J	U	M	N	O	N	V	E	R	B	A	L	E
P	N	T	N	F	D	W	R	B	A	M	Q	A	V	M
E	T	H	D	V	B	P	Q	A	T	C	G	S	L	V
Y	S	Y	E	P	I	N	T	E	R	E	S	S	E	B
Y	C	J	H	K	G	B	B	D	Y	G	U	D	P	D
W	H	X	U	J	M	I	N	D	S	E	T	K	Q	W
D	U	R	N	L	C	L	S	A	Y	V	T	Z	W	K
T	L	O	L	C	R	S	Z	L	Ö	S	U	N	G	T
R	D	Q	C	C	I	R	G	I	C	D	R	R	Z	O
C	I	W	U	H	I	E	M	O	T	I	O	N	E	N
W	G	V	N	A	C	G	F	O	W	F	A	F	Q	N
P	E	L	M	N	V	C	Z	U	H	Ö	R	E	N	T
N	N	O	V	C	W	U	P	G	Z	H	Q	J	L	B
N	M	E	G	E	F	D	R	E	S	P	E	K	T	G

www.suchsel.bastelmaschine.de

Auflösung:

