

## **ALS-Ziele**

### ***Ziel 1.1.3.2 Beschwerden entgegennehmen***

Falls Kunden oder andere Anspruchsgruppen Beschwerden haben versuche ich eine freundliche Lösung für alle zu finden:

1. Sich Zeit nehmen
2. Aufmerksam zuhören
3. Verständnis zeigen
4. Schuld nicht beim Kunden suchen
5. Fragen was der Kunde erwartet
6. In eigenen Worten nochmals das Problem wiederholen
7. Eine konkrete Lösung finden
8. schnell handeln
9. Entspricht die Lösung den Anforderungen des Kunden?
10. Besserung Versprechen
11. Zusammenfassen
12. Prozess einleiten/weiterleiten