

## Beschwerden entgegennehmen

### 1.1.3.2

BESCHWERDEN, REKLAMATIONEN, EINWÄNDE ODER KRITIKEN NEHME ICH RUHIG UND SACHLICH ENTGEGEN UND GEHE SIE LÖSUNGSORIENTIERT AN. ICH TUE DIES GEGENÜBER EXTERNEN PERSONEN ODER KUNDEN WIE AUCH GEGENÜBER INTERNEN PERSONEN, MIT DENEN ICH ZU TUN HABE.

***Wie reagiere ich, wenn irritierter Mitarbeiter anruft und eine Reklamation hat, weil etwas nicht funktioniert und er somit nicht arbeiten kann?***

- Sich Zeit nehmen und dem Anrufer gut zuhören
- Problem genau aufschreiben
- Verständnis zeigen
- Den Anrufer nie unterbrechen
- Geschlossene Fragen stellen, damit er nicht seine Aggressionen bei mir ablassen kann
- Bei Abklärungen nie „*ich muss*“ verwenden
- Weiterleitungen wenn möglich vermeiden
- Nichts persönlich nehmen und immer sachlich bleiben
- Falls Termine vereinbart werden, diese immer einhalten
- Verantwortung/Zuständigkeit *nie* auf jemand anderen schieben

***Was muss ich unbedingt aufschreiben?***

- Vorname und Name (falls nicht verstanden – höflich nachfragen)
- Benutzername
- detailliertes Problem
- Termine – falls abgemacht
- Kontaktperson