

Beschwerden entgegennehmen

Um Beschwerden entgegenzunehmen, kann man einem simplen 5-Schritte Plan folgt:

1. Reden ist Silber, Schweigen ist Gold!

- Den Frust des Kunden "ertragen" bevor man ihn unterbricht und so noch mehr ärgern würde.
- Nachdem der Kunde seinem Ärger Luft verschafft hat, teilt man sein Verständnis mit und versucht ihn zu besänftigen.

2. Die Probleme ermitteln, notieren und sich entschuldigen.

- Ist der Kunde wieder "beruhigt", kann man den ganzen Sachverhalt nochmals zusammenfassen, so dass der Kunde zustimmen muss. UND sie sollte sich nachher im Namen der Firma entschuldigen.

3. Die Erwartungen erfragen und dann eine Lösung finden.

- Da nun alle Wogen geglättet wurden, kann man die Erwartungen des Kunden erfragen und zugleich mit ihm eine Lösung vereinbaren.

4. Verabschieden

- Zum Schluss des Gespräches ist es wichtig, dass der Kunde merkt; er wird ernst genommen und man kümmert sich um ihn!
Der Berater sollte ihm nochmals sagen, dass es ihm Leid tut und dass man das Nötige sofort veranlassen wird.

5. Das Versprechen auch einhalten

- Kurz nach dem Gespräch, sollten die Nötigen Schritte erledigt werden, welche mit dem Kunden vereinbart wurden, so dass der er rasch zufrieden gestellt werden kann.