

A woman with blonde hair tied back, wearing a black headset with a microphone, is smiling and looking at a laptop screen. She is wearing a white lace-trimmed top. The background is a plain, light-colored wall. The overall scene is bright and professional.

# **Beschwerden am Telefon souverän meistern**

So bewahren Sie einen kühlen Kopf

von Yasmin Birk

## Einleitung

Beschwerden gehören zum Alltag eines jeden Unternehmens. Unzufriedene Kunden beschwerten sich über fehlerhafte Produkte, den unfreundlichen Kundenservice, Lieferverzögerungen oder die erhaltene Dienstleistung. Kritik und Reklamationen eröffnen die Chance, Leistungen zu verbessern und aus kritischen Kunden treue Unterstützer zu machen. In diesem E-Book erfahren Sie, wie Sie

- ✓ ruhig und besonnen auf Beschwerden reagieren
- ✓ aufgebracht Anrufer beruhigen
- ✓ deesaklieren
- ✓ das Gespräch zu einem positiven Ende führen
- ✓ Vertrauen und langfristige Kundenbeziehungen aufbauen

## Die Bedeutung von Beschwerden

Beschwerden sind wertvolles Feedback von Kunden. Macht ein Kunde sich die Mühe, eine Beschwerde zu äußern, zeigt dies sein Engagement und seine Bereitschaft, dem Unternehmen eine Chance zur Verbesserung zu geben.

Unternehmen sollten Beschwerden nicht als persönlichen Angriff betrachten, sondern als Gelegenheit, ihre Produkte, Dienstleistungen und den Kundenservice zu optimieren. Indem Unternehmen konstruktive Kritik ernst nehmen und angemessen darauf reagieren, können sie das Vertrauen des Kunden gewinnen und ihn zu einem treuen Unterstützer machen.

## Die Bedeutung der Beschwerde-Aannahme per Telefon

Die Beschwerde-Aannahme am Telefon ist ein entscheidender Moment, der den weiteren Verlauf der Beschwerde-Bearbeitung und die zukünftige Kundenbeziehung beeinflusst. Die Kundin erwartet (zurecht), dass ihr Anliegen ernst genommen wird, und dass das Unternehmen bereit ist, es zu lösen.

## Professionell reagieren auf Beschwerden

Sie haben einen langen, harten Arbeitstag. Den Großteil Ihrer Arbeitszeit verbringen Sie am Telefon. Im Laufe dieses Arbeitstages sammeln sich so manche Ärgernisse an. Dies sorgt bei Ihnen für einen sehr dünnen Geduldsfaden, und Sie reagieren zusehends genervter auf unfreundliche Anrufer beziehungsweise Beschwerden.

Absolut verständlich. Auf der anderen Seite haben Sie die Aufgabe, Kundschaft zufrieden zu stellen. Jedes Unternehmen ist von zufriedenen Kunden abhängig.

Deshalb: Handeln Sie stets kundenorientiert. Versetzen Sie sich in die Lage des Kunden und überlegen Sie, wie Sie behandelt werden möchten. Bedenken Sie, dass Sie durch kundenorientiertes Handeln das Wohlbefinden des Kunden steigern und ihm das Gefühl geben, dass er ernst genommen wird.

Kundenorientierung ist ein Schlüssel zum Erfolg, da zufriedene Kunden eher zu treuen Kunden werden und das Unternehmen positiv weiterempfehlen. Deshalb brauchen Sie für erfolgreiche, stressfreie Telefonate – vor allem bei Beschwerden

- ▶▶ gute Nerven
- ▶▶ eine positive Einstellung
- ▶▶ die richtigen Strategien und Methoden

Mit diesem E-Book erhalten Sie 12 einfach umzusetzende Tipps, wie Sie in Zukunft jedes auch noch so schwierige Telefonat souverän und ruhig meistern. Legen wir los!

### Tipp Nr. 1: Mit Gesprächsleitfaden arbeiten

Mit Ihrem persönlichen Gesprächsleitfaden haben Sie ein mächtiges Werkzeug an der Hand, das Ihnen hilft, schwierige Telefonate und Kundenbeschwerden optimal zu bearbeiten. Dieser Leitfaden besteht aus verschiedenen Punkten, Aussagen und Fragen, die Ihnen helfen, das Gespräch strukturiert zu führen und auf alle wichtigen Aspekte zu achten.

Der Gesprächsleitfaden gibt Ihnen Selbstvertrauen und Kompetenz, um souverän auf Beschwerden zu reagieren und angemessene Lösungen zu finden.

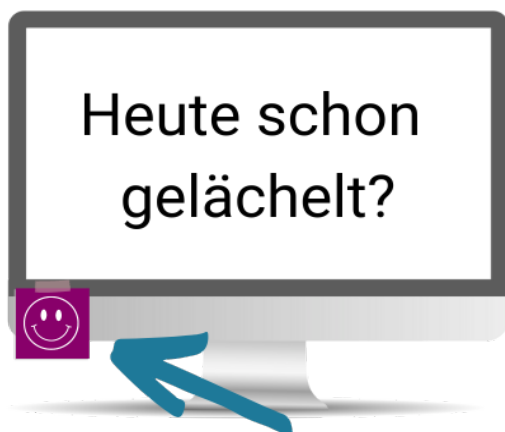
Legen Sie sich den Gesprächsleitfaden griffbereit in die Nähe Ihres Telefons, damit Sie jederzeit darauf zurückgreifen können.

Überlegen Sie sich im Vorfeld auch einige Leitfragen und Formulierungen, die Sie im Gespräch benötigen.

Am Ende des E-Books finden Sie eine Vorlage, die Sie Schritt für Schritt durch das Gespräch führt. Außerdem finden Sie Beispiele für zielführende Formulierungen und Platz für Ihre eigenen Ideen dazu. Sie können den Leitfaden digital ausfüllen.

## Tipp Nr. 2: Smiley-Post it sichtbar aufhängen

Platzieren Sie diesen Post-it-Aufkleber so, dass Sie ihn immer im Blick haben, zum Beispiel am Rand Ihres Bildschirms.



Dieser visuelle Hinweis erinnert Sie daran, immer zu lächeln, wenn Sie zum Hörer greifen. Wenn Sie lächeln, hebt sich automatisch Ihre Stimmung. Ihre Stimme klingt automatisch freundlicher und sympathischer.

Ein Lächeln ist ein mächtiges Werkzeug, das sowohl im persönlichen Kontakt als auch am Telefon wirkt. Obwohl der Kunde Sie nicht sieht, spiegelt sich Ihre positive Ausstrahlung in Ihrer Stimme wider. Ein Lächeln beeinflusst unser Denken und unsere Stimmung positiv.



Ihr Lächeln signalisiert dem Kunden, dass Sie ihn respektieren. Es hilft, die anfängliche Spannung in einem Beschwerde-Gespräch zu lösen und eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Ihre freundliche und positive Ausstrahlung wirkt beruhigend und vermittelt dem Kunden, dass er mit Ihnen auf einer gemeinsamen Ebene spricht.

Achten Sie jedoch darauf, dass Ihr Lächeln von Herzen kommt und nicht gekünstelt wirkt. Sie verstärken Ihre Ehrlichkeit und Aufrichtigkeit durch ein echtes Lächeln, und der Anrufer spürt, dass Sie tatsächlich alles daran setzen, ihm zu helfen.

### Tipp Nr. 3: Richtig melden und begrüßen

Der erste Eindruck ist entscheidend, daher ist die richtige Melden am Telefon von großer Bedeutung. Beginnen Sie das Gespräch mit einem professionellen und freundlichen Meldetext. Nennen Sie den Firmennamen und Ihren Vor- und Nachnamen, damit der Kunde weiß, mit wem er spricht.

Indem Sie Ihren Vor- und Nachnamen nennen, kann Ihr Gesprächspartner Ihren Nachnamen besser verstehen. Zudem schaffen Sie gleich eine persönlichere Atmosphäre.

Sprechen Sie langsam und deutlich, und machen Sie Pausen. Indem Sie bewusst Pausen einbauen und Ihre Worte klar artikulieren, tragen Sie dazu bei, dass Ihr Gesprächspartner Sie auf Anhieb versteht. Dies vermeidet Missverständnisse und Frustration auf Seiten des Anrufers, was wiederum zu reibungsloseren und stressfreieren Telefongesprächen führt."

*"[Firmenname] - Sie sprechen mit [Ihr Vor- und Nachname] - Guten Tag".*

Beispiel: *"Firma Mustermann & Partner - Sie sprechen mit Karl/Karla  
Freundlich - Guten Tag".*

Die Begrüßung sollte warm und herzlich sein, um dem Anrufer das Gefühl zu geben, willkommen zu sein, und dass Sie sich gerne um sein Anliegen kümmern. Vermeiden Sie, eine gehetzte oder genervte Stimme, da dies den Kunden abschrecken könnte und das Gespräch negativ beeinflussen könnte.

Versuchen Sie, Ihre Stimme ruhig und ausgeglichen zu halten, auch wenn der Kunde möglicherweise aufgebracht ist. Eine angenehme Stimme kann dazu beitragen, den Ärger des Kunden zu beruhigen und das Gespräch in eine positive Richtung zu lenken. Ihre Gelassenheit und Professionalität wirken beruhigend auf den Kunden und zeigen ihm, dass Sie mit seiner Beschwerde angemessen umgehen.

Notieren Sie den Namen des Anrufers, und sprechen Sie ihn zu Beginn des Gesprächs, während des Gesprächs 2 bis 3 Mal und am Ende des Gesprächs mit seinem Namen an. Das wirkt persönlich und wertschätzend.

### **Tipp Nr. 4: Ruhe bewahren und Stress abbauen**

Es ist verständlich, dass es schwerfällt, ruhig zu bleiben, wenn ein Kunde am Telefon frustriert oder verärgert seinem Ärger Luft macht. Doch für den weiteren Verlauf des Gesprächs ist es von entscheidender Bedeutung, dass Sie Ihre Ruhe bewahren und den Ärger des Kunden abbauen, anstatt ihn weiter zu verstärken.

So gelingt Ihnen das leichter:

- Atmen Sie langsam und tief in den Bauch ein und aus. Dies wirkt beruhigend auf Sie.
- Lockern Sie bewusst die Schultern
- Stehen Sie gegebenenfalls auf und laufen Sie ein paar Schritte hin und her, um Druck abzubauen.

Wenn der Kunde unangemessen wird oder beleidigend ist, behalten Sie Ihre Professionalität bei und ignorieren Sie Provokationen.

Kündigen Sie an, dass Sie das Gespräch zu einem anderen Zeitpunkt fortsetzen möchten, wenn der Kunde sich beruhigt hat. Oder bieten Sie an, Ihren Vorgesetzten hinzuzuziehen, um eine angemessene Lösung zu finden.



## Tipp Nr. 5: Richtig zuhören und ausreden lassen

Die Kunst des Zuhörens gehört zum erfolgreichen Beschwerdemanagement am Telefon. Geben Sie einem Kunden, der sich beschwert, die Möglichkeit, sein Anliegen vollständig auszudrücken und sich alles von der Seele zu reden. Lassen Sie den Kunden unter allen Umständen ausreden, ohne ihn zu unterbrechen.

Aktives Zuhören ist dabei der Schlüssel. Signalisieren Sie dem Kunden durch entsprechende verbale Bestätigungen wie "Aha", "ich verstehe" oder "ich höre Ihnen zu", dass Sie ihm aufmerksam folgen und seine Aussagen ernst nehmen. Das zeigt dem Kunden, dass Sie sein Anliegen ernst nehmen und konzentriert bei der Sache sind.

Während der Kunde spricht, vermeiden Sie Ablenkungen und konzentrieren Sie sich vollkommen auf das Gespräch. Notieren Sie sich wichtige Punkte, um sicherzustellen, dass Sie später alle relevanten Informationen zur Hand haben.



Zeigen Sie auch durch Ihre Körpersprache, also Gestik und Mimik, dass Sie aktiv zuhören, auch wenn der Kunde Sie nicht sehen kann. Nicken Sie gelegentlich oder schauen Sie zum Beispiel nachdenklich, um nonverbal auszudrücken, dass Sie seine Worte verstehen und mitfühlen.

Häufig beruhigen sich Kunden von selbst, wenn sie merken, dass ihre Beschwerde ernst genommen wird und Sie daran interessiert sind, eine Lösung zu finden. Ihre Freundlichkeit und Ihre Geduld sind entscheidend für eine positive Gesprächsatmosphäre und können den Verlauf des Gesprächs stark beeinflussen.

### **Tipp Nr. 6: Um Verzeihung bitten und bedanken**

Eine aufrichtige Entschuldigung ist ein weiterer wichtiger Schritt in einem erfolgreichen Beschwerdemanagement. Unabhängig davon, ob Sie persönlich für das Problem verantwortlich sind oder nicht, ist es wichtig, dass Sie sich beim Kunden für sein Anliegen und die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen.

Eine Entschuldigung drückt Ihr Bedauern über die Situation aus und zeigt, dass Sie das Anliegen des Kunden ernst nehmen. Verwenden Sie klare und direkte Sprache, um Ihre Entschuldigung auszudrücken.

Beispielsweise könnten Sie sagen: "Bitte entschuldigen Sie, dass unser Monteur heute ohne Bescheid zu geben, nicht erschienen ist. Das hätte nicht passieren dürfen, und ich bedauere die Unannehmlichkeiten, die Ihnen dadurch entstanden sind."

Eine aufrichtige Entschuldigung kann den Kunden beruhigen und ihm das Gefühl geben, dass er mit seinem Anliegen ernst genommen wird.

Die Idee, sich bei einem aufgebrachten Kunden zu bedanken, mag auf den ersten Blick paradox erscheinen. Doch ein aufrichtiges "Danke" kann eine erstaunliche Wirkung haben. Bedanken Sie sich beim Kunden für seine Beschwerde und dafür, dass er Sie auf das Problem aufmerksam gemacht hat.

Indem Sie Dankbarkeit zeigen, vermitteln Sie dem Kunden, dass Sie sein Feedback wertschätzen, und dass seine Meinung für Sie wichtig ist. Sie betonen, dass Sie bestrebt sind, das Problem zu beheben und aus seinen Erfahrungen zu lernen.



Ein Beispiel für einen dankbaren Ausdruck könnte lauten:  
*"Vielen Dank, dass Sie uns über das Problem informieren. Ihre Rückmeldung ist für uns äußerst wertvoll, da sie uns hilft, unseren Service zu verbessern und ähnliche Probleme in Zukunft zu vermeiden."*

Mit dieser Haltung stärken Sie das Vertrauen des Kunden in Ihr Unternehmen und zeigen ihm, dass Sie sich aktiv um seine Anliegen kümmern.

## **Tipp Nr. 7: Verständnis zeigen**

Eine Möglichkeit, den Ärger des Kunden abzubauen, besteht darin, ihn mit seinem Namen anzusprechen. Indem Sie ihn persönlich ansprechen, zeigen Sie Respekt und Wertschätzung für ihn als Person. Beispielsweise könnten Sie sagen: *"Herr/Frau [Kundenname], ich verstehe Ihre Aufregung. Mir an Ihrer Stelle würde es genauso gehen."*

Verwenden Sie einfühlsame Sätze wie *"Ich verstehe Sie"* oder *"Es tut mir leid, dass ..."*. Drücken Sie Ihr Verständnis konkret zum Beschwerdegrund aus. Zeigen Sie Mitgefühl und drücken Sie Ihre Bereitschaft aus, dem Kunden zu helfen.

Indem Sie Verständnis zeigen, schaffen Sie eine positive Gesprächsatmosphäre und lassen den Kunden spüren, dass er bei Ihnen in guten Händen ist. Vermeiden Sie es jedoch, Verständnis vorzutäuschen oder voreilige Versprechungen zu machen, die Sie möglicherweise nicht einhalten können. Ehrlichkeit ist auch in dieser Phase entscheidend, um das Vertrauen des Kunden zu gewinnen.

Wenn der Kunde merkt, dass Sie seine Situation verstehen und ihm aufrichtig helfen wollen, ist er eher bereit, mit Ihnen zusammenzuarbeiten, um eine Lösung zu finden.

Vermeiden Sie die Reizwörter *"aber"* und *"muss"*. Verwenden Sie statt *"aber"* *"und"*, *"andererseits"* oder *"auf der anderen Seite"*. Und ersetzen Sie *"muss"* durch *"gerne"* beziehungsweise einfach weglassen.



Diese Formulierung vermittelt negative Gefühle und verhindert den Fortschritt der Verhandlung:

*"Ihr Vorschlag gefällt mir, aber haben Sie auch eine Lösung für die Umsetzung?"*



Mit dieser Formulierung entfällt die negative Wertung, und das Gespräch nimmt einen positiven Verlauf:

*"Ihr Vorschlag gefällt mir, und ich suche nach einer Lösung, wie wir das umsetzen."*



Diese Formulierung wirkt genervt:

*"Ich muss erst nachschauen."*



Mit dieser Formulierung wirken Sie hilfsbereit und interessiert:

*"Ich schaue gerne nach".*



Diese Formulierung ruft Widerspruch und Unmut hervor:

*"Sie müssen in der Abteilung XY anrufen".*



Höflicher und eleganter ist diese Formulierung:

*"Für Ihr Anliegen ist die Abteilung XY zuständig. Darf ich Sie dort hin verbinden?"*



Merken Sie die unterschiedlichen Wirkungen der Formulierungen?

Sollte Ihr Anrufer Sie trotz Ihrer höflichen Art und Ihrer Geduld weiter anschreien oder sogar beleidigen, machen Sie ihm nun klar, dass Sie das Gespräch nur auf einer sachlichen Ebene weiterführen. Kündigen Sie an, dass Sie das Gespräch zu einem anderen Zeitpunkt fortsetzen möchten, wenn der Kunde sich beruhigt hat. Oder bieten Sie an, Ihren Vorgesetzten hinzuzuziehen, um eine angemessene Lösung zu finden. Sprechen Sie ihn in dieser Phase auf jeden Fall mit dem Namen an.

Beispiel: *"Herr Meier (Frau Meier), ich lasse mich ungern beleidigen und anschreien. Deshalb schlage ich vor, dass wir unser Gespräch in einer halben Stunde fortsetzen. Bis dahin haben wir uns beruhigt und können unser Gespräch in Ruhe fortsetzen. Was halten Sie davon?"*

### **Tipp Nr. 8: Die Ursachen für die Beschwerde ermitteln**

Um eine angemessene Lösung für das Anliegen des Kunden zu finden, brauchen Sie alle relevanten Fakten zum Beschwerdegrund. Stellen Sie offene Fragen, die dem Kunden die Möglichkeit geben, sein Anliegen genau zu schildern.

Hören Sie aufmerksam zu und notieren Sie sich die wichtigsten Punkte während des Gesprächs. Dadurch zeigen Sie dem Kunden, dass Sie sein Anliegen ernst nehmen und seine Aussagen wertschätzen.

Fragen Sie nach allen relevanten Details, um ein vollständiges Bild der Situation zu erhalten. Wenn der Kunde merkt, dass Sie sich umfassend mit seinem Anliegen beschäftigen, fühlt er sich besser verstanden und ernst genommen.

Ihr Ziel ist es, den Sachverhalt genau zu erfassen, um die bestmögliche Lösung für den Kunden zu finden. Fragen Sie noch einmal nach, ob Sie den Sachverhalt richtig aufgenommen haben, bevor Sie mit der Problemlösung fortfahren.

### **Tipp Nr. 9: Übernehmen Sie Verantwortung**

Nun übernehmen Sie als Vertreter des Unternehmens Verantwortung für das Problem des Kunden, unabhängig davon, wer tatsächlich für den Fehler verantwortlich ist. Der Kunde möchte, dass ihm schnellstmöglich geholfen wird, und er erwartet eine Lösung von Ihnen in diesem Moment.

Eine ehrliche und aufrichtige Haltung, wie *"Das ist tatsächlich einiges schiefgelaufen. Wie können wir das wieder gut machen?"* zeigt, dass Sie auf seiner Seite sind und bereit sind, eine Lösung zu finden.

Verzichten Sie auf Schuldzuweisungen und Ausreden - selbst wenn Sie nicht persönlich für das Problem verantwortlich sind. Konzentrieren Sie sich stattdessen darauf, wie Sie dem Kunden helfen können, und arbeiten Sie gemeinsam an einer Lösung.

Bleiben Sie ehrlich, wenn Sie unsicher sind, ob Sie dem Kunden weiterhelfen können. Statt voreilige Versprechungen zu machen, zeigen Sie dem Kunden, dass Sie sein Anliegen wichtig nehmen, und dass es manchmal notwendig ist, einen anderen Ansprechpartner hinzuzuziehen.

Informieren Sie den Kunden höflich darüber, dass Sie möglicherweise die falsche Person sind, um sein Problem zu lösen. Sagen Sie ihm, ihn dass Sie gerne den richtigen Ansprechpartner vermitteln. Anstatt zu sagen: *"Ich bin dafür nicht zuständig"*, sagen Sie besser: *"Ich bin mir sicher, dass mein/e Kollege/in XY Ihnen in diesem Sachverhalt weiterhelfen kann."*

Achten Sie darauf, dass Sie den Kunden nicht einfach an den falschen Ansprechpartner weiterleiten, nur um das Gespräch zu beenden. Das kann seinen Ärger nur verstärken und das Vertrauen in Ihr Unternehmen schwächen.

## **Tipp Nr. 10: Lösung ausarbeiten und Kunden einbeziehen**

Nun ist es an der Zeit, eine Lösung für das Anliegen des Kunden zu finden. Je nach Fall können Sie entweder sofort eine Lösung herbeiführen oder es dauert länger, um die nötigen Schritte einzuleiten.

Ermutigen Sie den Kunden, seine eigenen Lösungsvorschläge einzubringen. Fragen Sie ihn nach seiner Meinung und lassen Sie ihn aktiv an der Problemlösung teilhaben. Oftmals gibt es mehrere Möglichkeiten, ein Problem zu beheben, und der Kunde fühlt sich mitgenommen, wenn er seine Meinung einbringen darf.

Dies schafft eine partnerschaftliche Atmosphäre und stärkt das Vertrauen. Der Kunde fühlt sich nicht nur als Beschwerdeführer, sondern als aktiver Teil der Lösung.

## **Tipp Nr. 11: Halten Sie sich an Ihre Zusagen**

Halten Sie sich unbedingt an die getroffenen Zusagen, nachdem Sie eine Lösung mit dem Kunden erarbeitet haben. Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit sind wesentliche Elemente eines erfolgreichen Beschwerdemanagements.

Machen Sie keine Zusagen, die Sie nicht einhalten können. Es ist verständlich, dass Kunden eine schnelle Lösung erwarten. Dennoch ist es wichtiger, realistische Versprechen zu machen und diese einzuhalten. Vermeiden Sie es, den Kunden auf unbestimmte Zeit zu vertrösten, sondern legen Sie klare Termine und Schritte zur weiteren Kommunikation oder zum weiteren Verfahren fest.

Wenn es nicht möglich ist, eine Lösung innerhalb des besprochenen Zeitrahmens zu finden, informieren Sie den Kunden rechtzeitig und bieten Sie eine alternative Lösung oder einen neuen Zeitplan an. Die Kommunikation mit dem Kunden ist entscheidend, um sein Vertrauen nicht zu enttäuschen.

Halten Sie den Kunden auf dem Laufenden, wenn es Verzögerungen gibt, und zeigen Sie, dass Sie weiterhin aktiv an der Problemlösung arbeiten. Kunden schätzen es, wenn sie über den Fortschritt informiert werden und sich ernst genommen fühlen.

Wenn Sie sich an Ihre Zusagen halten und dem Kunden gegenüber verbindlich handeln, zeigt das Professionalität und zeigt, dass Sie sich für eine zufriedenstellende Lösung einsetzen.

## **Tipp Nr. 12: Die Ergebnisse dokumentieren**

Halten Sie am Ende des Gesprächs, nachdem Sie eine Lösung gefunden haben, alle getroffenen Vereinbarungen schriftlich fest. Fassen Sie die wichtigsten Punkte des Gesprächs zusammen und notieren Sie alle Einzelheiten zur vereinbarten Lösung.

Bieten Sie an, dem Kunden eine schriftliche Zusammenfassung per E-Mail zukommen zu lassen, um sicherzustellen, dass beide Parteien das gleiche Verständnis haben und um Missverständnisse zu vermeiden. Der Kunde fühlt sich ernst genommen und geschätzt, wenn er eine schriftliche Bestätigung der getroffenen Vereinbarungen erhält.

Die Dokumentation ist sowohl für den Kunden wichtig als auch für Ihr Unternehmen. Sie ermöglicht es Ihnen, den Verlauf des Gesprächs und die Lösung nachzuvollziehen und gegebenenfalls weitere Schritte einzuleiten.

Die Dokumentation ist auch hilfreich, wenn der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt erneut Kontakt aufnimmt. Sie können sich auf die festgehaltenen Informationen beziehen und dem Kunden zeigen, dass Sie sein Anliegen weiterhin im Blick haben.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Umsetzen der Tipps!

# Beschwerden bearbeiten Schritt für Schritt

## Melden | begrüßen | vorstellen

- deutlich sprechen und Pausen machen
- LÄCHELN
- Namen des Anrufers notieren
- Anrufer freundlich begrüßen, dabei seinen Namen nennen
- Bereitschaft signalisieren, gerne zu helfen

### Beispiele:

*"Firma Mustermann und Söhne - (Pause) - Sie sprechen mit Lisa Sonnenschein - (Pause) - guten Tag"*

*"Guten Tag Herr/Frau Meier", wie darf ich Ihnen helfen?"*

### Meine Formulierung:

---

---

---

## Ruhe bewahren

- Tief in den Bauch ein- und ausatmen
- lächeln
- gegebenenfalls aufstehen und etwas hin und her laufen



- Interesse an der Beschwerde des Kunden zeigen und sich Zeit nehmen, um ihn ausreden zu lassen
- Verbal signalisieren, dass Sie zuhören: *"Ich verstehe", "aha", "das kann ich mir vorstellen"*

**Beispiele:**

*"Ich verstehe, dass Sie mit unserem Produkt/dem Service unzufrieden sind. Könnten Sie mir bitte weitere Details dazu geben?"*

**Meine Formulierung:**

---

---

---

**Beispiele:**

*"Es tut mir leid, dass Sie solche Schwierigkeiten mit unserem Produkt/unserem Service hatten. Das sollte nicht passieren, und ich verstehe, dass das frustrierend für Sie ist."*

*"Bitte entschuldigen Sie die Verzögerung".*

*"Bitte entschuldigen Sie, dass Ihre Ware schadhaft ist."*

**Meine Formulierung:**

---

---

---





Bedanken

Beispiele:

*"Herzlichen Dank, dass Sie uns gleich Bescheid geben. Ihre Information hilft uns, unseren Service zu verbessern"*

Meine Formulierung:

-----  
-----  
-----

Verständnis zeigen

- Interesse an der Beschwerde des Kunden zeigen und sich Zeit nehmen, um ihn ausreden zu lassen

Beispiele:

*"Ich kann mir vorstellen, wie unangenehm das für Sie war"*

*"Das war verständlicherweise sehr ärgerlich, dass Sie den ganzen Tag umsonst auf den Monteur gewartet haben"*

*"Ich kann Ihre Enttäuschung über das defekte Gerät nachvollziehen"*

Meine Formulierung:

-----  
-----  
-----



- Nach allen relevanten Informationen, fragen um die Beschwerde des Kunden zu verstehen und zu verifizieren
  - Name
  - Kundennummer
  - Wann, wie, was, wer, wo

**Beispiele:**

*"Können Sie mir bitte sagen, wann und wo genau das Problem aufgetreten ist? Gibt es noch andere Informationen, die ich wissen sollte?"*

**Meine Formulierung:**

-----

-----

-----



- Verschiedene Lösungsmöglichkeiten anbieten, um das Problem zu beheben.
- Flexibel sein und Kompromisse eingehen

**Beispiele:**

*"Ich schlage vor, dass wir Ihnen entweder einen Ersatzartikel zusenden oder Ihnen eine Rückerstattung geben. Wie gehen wir vor?" (Wir-Botschaft nimmt den Kunden mit ins Boot)*

**Meine Formulierung:**

-----  
-----  
-----

- Wenn Lösung länger dauert, Kunden ehrlich darüber informieren

**Beispiele:**

*"Herr Meier, das ist ein komplexer Vorgang, den ich mit dem Kollegen aus der Fachabteilung besprechen werde. Sobald ich Ihnen einen Lösungsvorschlag unterbreiten kann, melde ich mich wieder bei Ihnen. Sind Sie damit einverstanden?"*

**Meine Formulierung:**

-----  
-----  
-----



- Die gewählte Lösung bestätigen und sich versichern, dass der Kunde damit zufrieden ist
- Weitere Schritte klären und Kunden über den Zeitplan für die Bearbeitung der Beschwerde informieren.

**Beispiele:**

*"Also sind wir uns einig, dass wir Ihnen einen Ersatzartikel zusenden? Ich werde das umgehend veranlassen und Sie innerhalb von 3 Werktagen über den Versand informieren."*

**Meine Formulierung:**

-----  
-----  
-----



- Nochmals für Anruf und das Vertrauen und Verständnis bedanken.
- Betonen, dass sein Anliegen in guten Händen liegt

Beispiele:

*"Vielen Dank, dass Sie uns über Ihr Problem informiert haben. Wir werden alles tun, um es zu lösen und sicherzustellen, dass so etwas nicht wieder vorkommt".*

Meine Formulierung:

---

---

---



# Beschwerden als Chance sehen

Beschwerden gehören zum Alltag eines jeden Unternehmens. Unzufriedene Kunden und Kundinnen beschwerten sich über fehlerhafte Produkte, den unfreundlichen Kundenservice, Lieferverzögerungen oder die lustlose Dienstleistung. Kritik und Reklamationen eröffnen die Chance, Leistungen zu verbessern und aus kritischen Kunden treue Unterstützer zu machen.