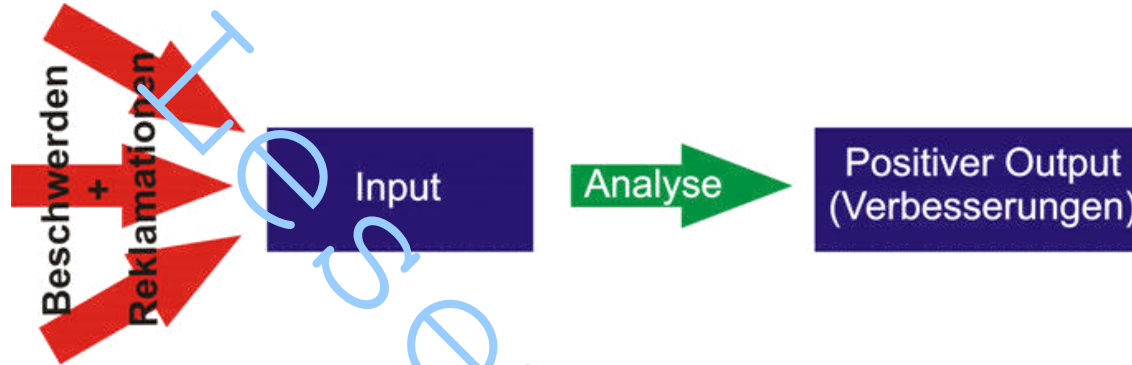


# Beschwerde- management am Telefon für Auszubildende

- Einleitung
- Reklamationen als Chance
- Kundenorientierung geht jeden an!
- Die häufigsten Ursachen von Reklamationen
- Die richtige Kommunikationstechnik im Reklamationsgespräch
- Der Konfliktbegriff
- Killerphrasen
- Reaktions- und Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen
- Zielsicheres und systematisches Vorgehen bei der Reklamationsbehandlung
- Tages-Clearing



## Das „Hotel-Modell“



Mit diesem einfachen Modell können Sie ...

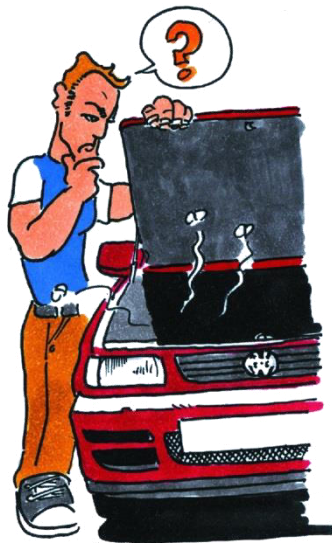
- ... Schwachstellen erkennen und beseitigen.
- ... verärgerte Kunden zu begeisterten Kunden machen.
- ... eine aktive Kundenorientierung betreiben.

**Betrachten Sie Reklamationen oder Beschwerden  
als Positives und Erfreuliches  
und vor allem als Chance!**



**... Reklamation?**

Sachebene



Bezogen auf die Produkt oder Dienstleistung.

**... Beschwerde?**

emotionale/persönliche Ebene



Bezug auf eine Person, einen Umstand oder auf eine unsachgemäße Handhabung.

**Sehen Sie Handlungsbedarf?**



- ... konstruktive Lösungen.
- ... Verbesserungen.
- ... partnerschaftlichen Dialog.
- ... ein neues Angebot.
- ... ein Umdenken.
- ... verbesserte Kundenbeziehungen.
- ... eine Bestätigung der Kaufentscheidung.



- Systematische Kundenanalyse
- Einführung einer vorbeugenden Qualitätspolitik
- Aufstellung von Grundsätzen und Vorgehensweisen für das Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Aufnahme eines Beschwerdebehandlungssystems in das Qualitätshandbuch



- Einrichtung eines Informationssystems für Reklamationen und Beschwerden
- Einbindung sämtlicher Abteilungen in das System
- Personelle Abdeckung



- Darstellung nach außen
- Ständige Kontrolle





## Wer ist der Kunde?

- **Entscheider**  
(Decider)
- **Beeinflusser**  
(Influencer)
- **Einkäufer**  
(Purchaser)
- **Informations-selektierer**  
(Gatekeeper)
- **Benutzer** (User)

## Was ist Kundenzufriedenheit?

Kundenzufriedenheit ist das Ergebnis eines Vergleichsprozesses des Kunden zwischen:

