

# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Beschwerdemanagement und Kommunikation</b> .....	<b>13</b>
Die Unternehmenskultur und das Leitbild als Basis .....	15
Grundlegende Begriffserklärungen .....	17
Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements .....	18
Kommunikation und Beschwerdemanagement .....	21
Vom Einpacken und Auspacken - der kommunikative Kreislauf .....	21
Die vier Bestandteile des Kommunikationspaketes (erläutert nach Schulz v. Thun) .....	23
Kommunikation und Kundenorientierung .....	25
Was sich der Kunde im Beschwerdefall erwartet .....	28
Was der Mitarbeiter von einem guten Beschwerde- management hat .....	31
<b>2. Das Beschwerdegespräch in der Praxis</b> .....	<b>35</b>
Sechs nicht ganz ernst gemeinte Strategien im Umgang mit Beschwerden: oft verwendet - selten zugegeben - nie erfolgreich .....	37
Schon die ersten Momente entscheiden: Was Sie zu Beginn eines Beschwerdegesprächs beachten sollten .....	39
Gesprächsstrategien für ein erfolgreiches Beschwerde- gespräch .....	41

<b>Richtig formulieren</b> .....	<b>42</b>
<b>Formulieren Sie aus Sicht des Beschwerdeführers!</b> .....	<b>43</b>
<b>Formulieren Sie offen und neutral!</b> .....	<b>43</b>
<b>Formulieren Sie positiv!</b> .....	<b>43</b>
<b>Formulieren Sie konkret!</b> .....	<b>44</b>
<b>Formulieren Sie aktiv!</b> .....	<b>45</b>
<b>Formulieren Sie den Nutzen des anderen!</b> .....	<b>46</b>
<b>Keine verbalen Kapitulationen im Beschwerdegespräch!</b> .....	<b>46</b>
<b>Vermeiden Sie unpersönliche Floskeln!</b> .....	<b>47</b>
<b>Aktiv Zuhören als Basis eines guten Beschwerdegespräches</b> .....	<b>47</b>
<b>Was Sie beim aktiven Zuhören im Beschwerdegespräch beachten sollten</b> .....	<b>52</b>
<b>Die richtigen Fragen für das Beschwerdegespräch</b> .....	<b>56</b>
<b>Professionelle Einwandtechniken</b> .....	<b>63</b>
<b>Die „kleinen Fehltritte“ in der Wortwahl</b> .....	<b>67</b>
<b>Nonverbale Signale im Beschwerdegespräch</b> .....	<b>72</b>
<b>Die einzelnen Phasen des Beschwerdegespräches</b> .....	<b>76</b>
<b>Phase 1: Schaffen eines positiven Klimas</b> .....	<b>76</b>
<b>Phase 2: Das Problem analysieren</b> .....	<b>78</b>
<b>Phase 3: Suche nach der gemeinsamen Lösung</b> .....	<b>79</b>
<b>Phase 4: Positiver Ausstieg als Neuanfang</b> .....	<b>82</b>
<b>Überzogene Forderungen und persönliche Beleidigungen - Grenzen setzen im Beschwerdegespräch</b> .....	<b>84</b>
<b>3. Beschwerdekommunikation am Telefon</b> .....	<b>89</b>
<b>Der Gesprächseinstieg</b> .....	<b>91</b>
<b>Korrektes Melden und die richtige Begrüßung</b> .....	<b>93</b>
<b>Stimme macht Stimmung - besonders am Telefon</b> .....	<b>94</b>
<b>Zusatztipps für das Beschwerde-Telefonat</b> .....	<b>95</b>
<b>Beenden des Telefongesprächs</b> .....	<b>98</b>

<b>4. Die schriftliche Beschwerde</b> .....	<b>99</b>
Was Sie bei der schriftlichen Beschwerde-	
beantwortung beachten sollten .....	<b>102</b>
Killersätze bei der Beantwortung von Beschwerden .....	<b>115</b>
<b>5. Beschwerden via Internet</b> .....	<b>117</b>
Beschwerden via E-Mail .....	<b>119</b>
E-Mail als das Beschwerde-Medium der Zukunft? .....	<b>122</b>
Die richtige E-Mail-Sprache nach außen -	
speziell im Beschwerdefall .....	<b>124</b>
Beschwerden auf Internet-Plattformen .....	<b>133</b>
Tipps im Umgang mit Internet-Beschwerden .....	<b>136</b>
Eine persönliche Erfahrung zum Abschluss .....	<b>137</b>
<b>6. Eingehen auf schwierige Kunden</b> .....	<b>139</b>
Der Besserwisser .....	<b>141</b>
Der negative Zweifler .....	<b>143</b>
Der tobende Vulkan .....	<b>146</b>
Der scheinheilig-verständnisvolle Kunde .....	<b>148</b>
Der zynische Beschwerdeführer .....	<b>150</b>
<b>7. Wie lässt sich Beschwerden</b>	
<b>    vorbeugen?</b> .....	<b>153</b>
Beschwerde-Stimulierung .....	<b>156</b>
Einrichtung von Beschwerdekkanälen .....	<b>156</b>
Beschwerde-Frühwarnsystem .....	<b>157</b>
Tipps zur Schaffung eines Beschwerde-Frühwarn-	
systems .....	<b>159</b>
<b>Anhang: Buchstabiertabellen</b> .....	<b>163</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>165</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>167</b>