

**Gabriele Cerwinka
Gabriele Schranz**

Wenn der Kunde laut wird

**Professioneller Umgang mit
Beschwerden**

2. Auflage

Linde
international

INHALT

Einleitung.....	1
Kapitel 1: Beschwerdemanagement und Kommunikation	11
Die Unternehmenskultur und das Leitbild als Basis	12
Grundlegende Begriffsklärungen	14
Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements	15
Kommunikation und Beschwerdemanagement	19
Was sich der Kunde im Beschwerdefall erwartet	26
Was der Mitarbeiter von einem guten Beschwerdemanagement hat	29
Kapitel 2: Das Beschwerdegespräch in der Praxis	33
Sechs nicht ganz ernst gemeinte Strategien im Umgang mit Beschwerden	34
Strategien für ein erfolgreiches Beschwerdegespräch	39
Die „kleinen Fehlritte“ in der Wortwahl	65
Nonverbale Signale im Beschwerdegespräch	69
Die einzelnen Phasen des Beschwerdegesprächs	72
Überzogene Forderungen und persönliche Beleidigungen – Grenzen setzen im Beschwerdegespräch	80
Kapitel 3: Beschwerdekommunikation am Telefon	85
Der Gesprächseinstieg	86
Stimme macht Stimmung – besonders am Telefon	89
Das Beschwerdetelefonat – so klappt’s!	90
Beenden des Telefongesprächs	93
Kapitel 4: Die schriftliche Beschwerde	95
Wie Sie bei der schriftlichen Beschwerdebeantwortung vorgehen können	97
Kapitel 5: Beschwerden via Internet	115
Beschwerden via E-Mail	116
Beschwerden und negative Kommentare in den Sozialen Medien	127
Kapitel 6: Eingehen auf schwierige Kunden	137
Der Besserwisser	139
Der negative Zweifler	141

Der tobende Vulkan	144
Der scheinheilig-verständnisvolle Kunde	146
Der zynische Beschwerdeführer	148
Kapitel 7: Wie lässt sich Beschwerden vorbeugen? ..	151
Beschwerde-Stimulierung	153
Beschwerde-Frühwarnsystem	155
Anhang: Buchstabiertabellen	159
Literaturverzeichnis	160
Stichwortverzeichnis	161