

Professioneller Umgang mit Beschwerden: Hilfreiche Schritte zur Umsetzung

Bürger, Lieferanten, Kunden und Gesprächspartner jeder Art erkennen am professionellen Umgang mit Beschwerden die Servicequalität eines Hauses, denn darin zeigen Organisationen ihr wahres Gesicht – mit allem, was dazu gehört – oder auch nicht. Der **professionelle und konstruktive Umgang mit Beschwerden wird damit zunehmend einer der erfolgskritischen Faktoren** für jede Organisation und eine hervorragende Möglichkeit der Kundenbindung.



Wenn eine Organisation im Beschwerdefall professionell agiert, wird innerhalb des Hauses Lernen und Verbesserung möglich. Umso wichtiger ist es, nicht nur den Kunden als solchen zu behalten, sondern diesen wirklich zufrieden zu stellen und seine Bedürfnisse zu hören, wertzuschätzen und entsprechend zu handeln. Doch welches Handeln ist in kritischen Beschwerde-Situationen sinnvoll und wie kann eine solche Umsetzung aussehen?

Michael Bontke, langjährig erfahrener, systemischer Trainer und Mediator, zeigt Ihnen im Folgenden die **hilfreichen 5 Schritte** auf, um in solchen Situationen zielgerichtet und lösungsorientiert agieren zu können und die Situation für Sie und den Beschwerdeführer zu transformieren:

5 Schritte zur Transformation einer kritischen Beschwerde

Schritt 1:

„Machen Sie einen großen Schritt zur Seite!“

Sie haben richtig gelesen – stellen Sie sich hin, schulterbreiter Stand (das können Sie auch, während Sie noch telefonieren!) und machen Sie einen **GROSSEN SCHRITT** zur Seite! Dieser „echte“ Schritt unterstützt auf der körperlichen Ebene Ihren **MENTALEN SCHRITT** zur Dissoziation (Abtrennung) von Ihrem ersten Gefühl – vielleicht war es Empörung, oder Wut, Angst oder einfach nur Verunsicherung. Sie „trennen“ sich somit von Ihrem momentanen Gefühl, Ihrer emotionalen Erlebnis-Welt und gestatten sich einen mentalen Schritt zur Seite. Und NUN betrachten Sie sich quasi „von AUSSEN“ wie ein Beobachter! Das hört sich für Sie möglicherweise etwas befremdlich an, ist aber durchaus hochwirksam. Probieren Sie es aus!

Schritt 2:

„Jede Beschwerde ist ein Geschenk!“

Ja, Sie haben richtig gelesen, ich meine es so: „Das Geschenk, das Ihnen jemand macht, der sich beschwert, ist, dass er sich überhaupt noch an Sie wendet! Stattdessen könnte er sich auch mit der schlechten Erfahrung oder seiner Wut zur Konkurrenz begeben und Sie keines Blickes mehr würdigen. Insofern ist es schon ein Geschenk, dass er sich aufmacht und Energie aufwendet, um Sie nochmals anzusprechen. Achten und nutzen Sie das!

Schritt 3:

„Trennung von Person/Emotion und Sache/Beschwerde“

Beschwerden werden oft sehr emotional vorgetragen. Dabei ist es wichtig zu wissen, es geht dabei (meistens) gar nicht um Sie, sondern um Ihr Gegenüber – bestenfalls geht es um die Sache.

Die Emotionen im Gegenüber haben also gar nicht Sie in Ihrer Person im Visier, sondern sind kausal mit einem (emotionalen) Erlebnis verknüpft, das der Beschwerde-Führer in sich trägt und versucht, nach außen zu bringen – über die Beschwerde. Dies geschieht manchmal etwas hilflos, kopflos oder ungeschickt und führt vielleicht sogar zu eigenem Ärger, Empörung oder Unverständnis bei Ihnen?

Schritt 4:

„Die richtige Innere Haltung entwickeln“

Es liegt nur an Ihnen, wie Sie die Beschwerde hören – und nur Sie können sie für sich und Ihr Gegenüber transformieren! In der Psychologie sprechen wir von der Fähigkeit zur aktiven Dissoziation (Ab-Trennung) von Gefühl und Situation. Sie trennen die (manchmal sehr emotional vorgetragene) Beschwerde gedanklich auf und spalten die Beleidigung und die bewertenden oder gar abwertenden Aussagen und Zuschreibungen ab und **konzentrieren sich stattdessen voll und ganz auf die Bedürfnisse Ihres Gegenüber**. Das verschafft Ihnen Souveränität und die Gelassenheit, die Sie benötigen, um die Sache zu klären.

Schritt 5:

„Verschaffen Sie Ihrem Gegenüber ein POSITIVES Erlebnis!“

Jetzt wird es anspruchsvoll für SIE: Ich empfehle Ihnen, Ihrem Gegenüber ein positives Erlebnis zu verschaffen, und zwar egal, ob Sie seine Bedürfnisse erfüllen können oder NICHT!

Manche meiner Teilnehmer und Teilnehmerinnen in meinen Seminaren halten das für völlig unmöglich! Wie gesagt – es ist sehr wohl möglich und auch Sie – und NUR SIE selbst- können sich die innere Haltung und die innere Gelassenheit schenken, um diese Situation zu einem POSITIVEN Erlebnis werden zu lassen. Wie genau das geht? Das trainieren wir an einem Tag mit erlebnisorientierten Übungen wie „Die BOX“ und „Der heiße Stuhl“...

Neugierig??? Dann schnell anmelden!!

„Ein lebendiges und interaktives Seminar dazu buchen“

Schritt 6 können Sie beim BEW-Seminar „Erfolgreiches Beschwerde-Management“ am 21. November 2019 in Essen umsetzen. Dort lernen Sie u.a. konstruktive Umgangsformen mit Beschwerden kennen und können danach die Bedürfnisse des Beschwerdeführers proaktiv erforschen. Außerdem erfahren Sie mehr über das Zusammenspiel unterschiedlicher Akteure im Beschwerdefall und können die Notwendigkeit einer Haltungsänderung bzgl. des Umgangs mit Beschwerden nachvollziehen und erkennen.

Weitere Informationen sowie eine Anmeldemöglichkeit zur Veranstaltung finden Sie unter: www.bew.de/beschwerdemanagement.

Ihr BEW-Team