



## **Empfehlungen für den Umgang mit Beschwerden**

- \* Das Anliegen ist den Kund/innen so wichtig, dass sie schreiben, anrufen oder persönlich vorsprechen. Nehmen Sie den Fall genauso ernst.
- \* Für Sie ist das Anliegen „ein Fall von...“, für die Kund/innen ist es ein Einzelfall mit entsprechender persönlicher Betroffenheit. Behandeln Sie das Anliegen daher als individuellen Problemfall.
- \* Alles, was für Sie selbstverständlich ist (Fachbegriffe, Gesetzestexte, Abkürzungen, interne Abläufe etc.), ist den Kund/innen in der Regel fremd. Erläutern sie daher den Kund/innen die Hintergründe in angemessener Weise und erklären Sie die Vorgangsweise. So können sie auch Verständnis für Ihre Perspektive wecken.
- \* Gehen sie auf Emotionen der Kund/innen ein. Bestätigen Sie, dass deren Gefühle aus deren Perspektive berechtigt sind (das heißt nicht, ihnen inhaltlich recht zu geben).
- \* Vermeiden Sie Aussagen, die Kund/innen als ein Abwälzen von Schuld (z.B. auf einen Kollegen) missverstehen können.
- \* Fragen Sie sich bei jedem Beschwerdegespräch:  
Fühlt sich die Kundin/der Kunde als Person verstanden und mit dem jeweiligen Problem ernst genommen?  
Möglichkeiten dazu:
  - + sich in deren Lage versetzen,
  - + zuhören, nachfragen,
  - + das Anliegen als individuelles Problem sehen,
  - + eine positive oder zumindest neutrale Beziehungsebene schaffen,
  - + die Person sinnbildlich dort abholen, wo sie sich im Moment befindet.

