

■ Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden und Reklamationen



Beschwerden gehören für viele Mitarbeiter/innen in Ämtern mit intensivem Publikumsverkehr zum Berufsalltag. Dabei treffen in der Regel unterschiedliche Interessen, Sichtweisen und Wertungen aufeinander. Beschwerden können eskalieren, wenn sich die beteiligten Gesprächspartner nicht ernst genommen oder gar persönlich angegriffen fühlen. Vom Verhalten des Beschwerdeempfängers hängt es entscheidend ab, ob der Konflikt gelöst wird oder ob er sich verschärft. Beschwerden konfliktfrei behandeln heißt, die Emotionen des anderen ernst zu nehmen. Darum bedarf jede Beschwerde einer genauen Analyse, und jeder, der Beschwerden bearbeitet, braucht verlässliche Regeln zur Vermeidung von Spannungen und Konflikten mit dem Bürger.

■ Ziel des Seminars

ist es, Beschwerden verstärkt für die eigene Prozessoptimierung zu nutzen, die kommunikationspsychologischen Grundlagen für eine konstruktive Beschwerdebearbeitung zu reflektieren und die Gesprächsführung im Umgang mit Beschwerden zu trainieren.

■ Inhaltsübersicht

- Mehr Kundenorientierung durch effizientes Beschwerdemanagement
- Beschwerden als Bedrohung - oder Chance
- Beschwerdeanalyse - Beschwerdedokumentation
- Beschwerden als Wegweiser zur Prozessoptimierung
- Gesprächsaufbau für eine konfliktfreie Beschwerdebehandlung
- Eigenes Reaktionsrepertoire nach Beschwerdeeröffnung
- Ablauf des Klärungsprozesses im Gespräch
- Deeskalationsmöglichkeiten - Konfliktvermeidung
- Beschwerdebehandlung am Telefon

