

Verbesserungspotenziale erkennen - Professionelles Beschwerdemanagement erhöht Kundenzufriedenheit

Von Maria A. Musold, Aalen

Reklamationen gehören zum Geschäftsalltag. Doch sie sind nichts Lästiges. Im Gegenteil: Sie bieten Chancen, Mandanten an Ihre Kanzlei zu binden. Trainerin Maria A. Musold, Inhaberin von Straßenberger Konsens-Training, Aalen, erläutert, wie Sie Ihr Beschwerdemanagement optimieren.

Foto: Maria A. Musold

So gehen Sie mit einer Beschwerde

richtig um:

1. Schritt: Aktiv zuhören

Hören Sie genau hin, was Ihnen der Mandant zu sagen hat! Lassen Sie ihn ausreden und geben Sie ihm genügend Zeit, um seinen Frust los zu werden. In den meisten Fällen reicht es schon, den Mandanten drei Minuten reden zu lassen. Ein zu schnelles Eingreifen in das Gespräch ist für den Mandanten unbefriedigend, und er wird immer wieder von vorne beginnen. Dies ist ein Zeichen, dass er seinem Ärger noch nicht genügend Luft machen konnte. Zeigen Sie Respekt, indem Sie aufmerksam zuhören und gedanklich nicht schon über Ihre Erwiderung nachdenken.

2. Schritt: Verständnis haben

Signalisieren Sie, dass Sie Verständnis für die Situation des Gegenübers haben. Schließlich hat der Mandant Umstände mit Ihnen und Ihrer Dienstleistung – ganz zu schweigen von den vielen Aufregungen. Mit Aussagen wie zum Beispiel „Ich kann Ihre Situation gut verstehen“, „Ich kann das sehr gut nachvollziehen“, „In Ihrer Situation würde ich genauso reagieren“. gehen Sie auf der emotionalen Ebene auf ihn ein. Die gestörte Beziehungsebene wird somit wieder hergestellt. Vorsicht: Der Mandant spürt genau, ob Sie es ehrlich meinen! Vermeiden Sie lockere und flapsige Sprüche, wie „na, ob Sie da nicht auch einen Fehler gemacht haben“?

3. Schritt: Fragen stellen, hinterfragen und zusammenfassen

Verärgerte Mandanten übertreiben gerne und schildern den Sachverhalt meist unvollständig. Deshalb holen Sie sich noch die Informationen, die Sie benötigen, damit Sie sich ein komplettes Bild machen können. „Offene“ Fragen helfen Ihnen, Details über den Fall zu erfahren, wie z. B.: „Was ist im Einzelnen vorgefallen?“, „Seit wann ist... eingetroffen?“ Wiederholen Sie anschließend die Schilderungen des Mandanten kurz mit Ihren Worten. Auf diese Weise überprüfen Sie, ob Sie sein Anliegen richtig verstanden haben. Verwenden Sie Formulierungen wie: „Versteh ich Sie richtig, dass...?“ - „Sehe ich das richtig, wenn ich...?“ Prüfen Sie, ob der Mandant die Situation richtig verstanden hat, um Akzeptanz zu erreichen.

4. Schritt: Gegebenenfalls entschuldigen

Eine Entschuldigung ist nur dann angebracht, (und dann sofort), wenn Sie einen Fehler verursacht haben. Übernehmen Sie dafür die volle Verantwortung, und entschuldigen Sie sich für den Vorfall und die dem

Mandanten entstandenen Unannehmlichkeiten.

Z. B.: „Sie haben vollkommen Recht, Herr Maier. Ich sehe gerade, ich habe es versäumt, Ihre Nachricht weiter zu leiten. Es tut mir leid, dass Sie so viele Umstände hatten!“

Suchen Sie nicht lange nach Ausreden oder Notlügen, sondern sprechen Sie darüber offen und ehrlich. Ehrlichkeit verzeiht vieles! Schwierig wird es erst dann, wenn Sie versuchen, dem Mandanten etwas vorzuspielen – das spürt er sofort!

Meistens muss aber erst nach einer Fehlerursache geforscht werden. Ist dies der Fall, so informieren Sie den Mandanten darüber. Bei Bedarf sollten Sie ihm einen Zwischenbescheid geben und ihn über Ihre Aktivitäten unterrichten. Halten Sie den Mandanten immer auf dem Laufenden. Somit spürt er, dass Sie ihn nicht vergessen haben.

5. Schritt: Nach Lösungen suchen (ggf. gemeinsam)

Finden Sie heraus, was der Mandanten erwartet. Entweder können Sie darauf eingehen, oder aber Sie schlagen ihm Alternativen vor. Beziehen Sie ihn dabei mit ein. Er soll ruhig auch von sich aus weitere Vorschläge unterbreiten, wenn Sie auf seine bisherigen Forderungen nicht eingehen können. Sie erhalten so Lösungsvorschläge, an die Sie bisher noch gar nicht gedacht haben. Der Mandant fühlt sich dadurch in den Prozess mit eingebunden. Er spürt, dass Sie für ihn da sind und sich ernsthaft mit seinem Problem beschäftigen. Auch wenn er Sie z. B. während eines Telefonats nicht sieht, so hört er doch ganz genau hin und erkennt Ihre Offenheit an.

6. Schritt: Bestätigung einholen

Haben Sie eine gemeinsame Lösung gefunden, fragen Sie den Mandanten, ob er damit auch einverstanden ist. Seine Zufriedenheit muss an erster Stelle stehen. Formulierungsmöglichkeiten:

„Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden?“, „Können wir so verbleiben?“, „Ist das für Sie so in Ordnung?“

7. Schritt: Sich bedanken

Bedanken Sie sich beim Mandanten! Erklären Sie ihm dabei auch, warum Sie sich bedanken. Nur in dem Sie Ihren Dank mit einem konkreten Anlass verbinden, geben Sie ihm das Gefühl echter Wertschätzung. Im Vordergrund sollte für Sie stehen, dass er Ihnen durch seine Beschwerde wertvolle Informationen liefert. Der Dank über eine Beschwerde (ohne Rechtswertung) erleichtert den Einstieg in den weiteren Gesprächsverlauf.

8. Schritt: Sofort erledigen

Sichern Sie dem Mandanten auf jeden Fall die sofortige Beschwerdebearbeitung zu! Eine schnelle Reaktion zeigt, dass Sie Ihr Versprechen ernst nehmen und die Probleme zur seiner Zufriedenheit lösen wollen. Ist das nicht gleich möglich, informieren Sie ihn über die einzelnen Zwischenstände. Sie beteiligen ihn damit am Prozess. Er fühlt sich von Anfang an mit eingebunden und weiß genau so viel wie Sie. In dieser Situation verzeiht er Ihnen gerne eine kleine Verzögerung.

9. Schritt: Mandantenzufriedenheit überprüfen

Melden Sie sich nach der Beschwerdeabwicklung bei Ihrem Mandanten und fragen Sie nach, ob alles zu seiner Zufriedenheit verlaufen ist. Diese Form der Wertschätzung zeigt ihm, wie viel Ihnen an ihm und seiner Meinung liegt.

10. Schritt: Reduzieren künftige Fehlerquellen!

Die Information aus der Beschwerde hilft, Probleme dieser Art künftig nachhaltig zu vermeiden. Mitarbeiter, die evtl. das Problem verursacht haben, sollten nicht beschuldigt werden, damit sie auch weiterhin Informationen an die Unternehmensleitung weiterleiten.

Übertreffen Sie die Erwartungen des Mandanten

Nachdem die Beschwerde für beide Seiten zufrieden stellend abgewickelt wurde, verblüffen Sie doch einmal den Mandanten mit einem kleinen Extra, womit er gar nicht gerechnet hat. Das wirkt! Es ist eine spannende Aufgabe, nach solchen kleinen, innovativen Möglichkeiten zu suchen, denn was Sie damit bewirken, ist verblüffend.

Rufen Sie deshalb Ihr Team zusammen und erarbeiten Sie eine Liste, in der z. B. 10 Extras für den Mandanten aufgeführt sind. Wählen Sie davon drei oder fünf Möglichkeiten aus, die Sie in den nächsten vier Wochen für den Mandanten bereithalten wollen. Seien Sie kreativ, und lassen Sie sich ruhig einmal etwas Besonderes einfallen. (außer Kugelschreiber, Feuerzeug, Kalender,...) Es kann auch durchaus eine Dienstleistung sein, die Sie für ihn erbringen, beispielsweise ein Hol- und Bringservice, wenn der Mandant über wenig Zeit verfügt.

Machen Sie es sich zum Prinzip, Ihren Mandanten mehr zu bieten, als diese erwarten. Steigern Sie Ihren Service durch Zusatzleistungen, die ein anderer so nicht bietet. Dadurch lassen Sie jeden Konkurrenten links liegen. Machen Sie deshalb Ihren Mitarbeitern in Schulungen bewusst, wie sehr es auch auf sie ankommt. Trainings helfen, um das richtige Verhalten im täglichen Umgang mit Mandanten und deren Reklamationen zu festigen.

Hinweise zur Autorin

Maria A. Musold ist Inhaberin von Straßenberger Konsens-Training. Das Aalener Weiterbildungsinstitut bietet bundesweit Angestellten von Anwalts- oder Steuerberaterkanzleien u. a. eine berufsbegleitende Fortbildung zum zertifizierten Kanzleimanager® sowie Weiterbildungsseminare. Gleichzeitig ist sie Autorin des neu erschienenen Buches „Außergewöhnliche Kundenbetreuung. Einfach mehr Umsatz – Praxiserprobte Methoden für beratende Berufe“

Kontakt:

Straßenberger Konsens Training

Maria A. Musold
Pleuerstraße 44
73434 Aalen

Tel.: 07366 / 9213 27
Fax: 07366 / 9213 28

musold@strassenberger.com
www.strassenberger.com

Artikel vom: 22.07.2009

Original-URL: <http://www.stb-web.de/fachartikel/article.php/id/3439>