

Training Beschwerdemanagement

So gehst du souverän mit Kunden und Gästen um,
die sich beschweren, sparst Geld und machst deine
Reisegäste glücklich



Wibke Rissling-Erdbrügge
WRE Training für Touristiker





Meine Gedanken zu Beschwerden:

Mit viel Leidenschaft und Enthusiasmus organisiert und verkauft ihr Reisen oder bietet jungen Gästen eine Unterkunft, die einen tollen Urlaub ermöglicht. Da ist es ärgerlich, womöglich sogar beschämend wenn sich Reisegäste beschweren.

Zugleich kann nicht immer alles perfekt laufen.

Zudem sind die Ideen, was eine perfekte Reise oder eine gute Unterkunft sein könnte, sehr individuell und man kann nicht immer genau treffen.

Dennoch kann man sich immer verbessern. Beschwerden sind folglich Lernfelder und als solche haben sie eine große Berechtigung in unserem Berufsleben.

Agenda:

- **Kennenlernen**
- **Erste Gedanken zu Beschwerden**
- **Die verschiedenen Aspekte von Beschwerdemanagement**
- **Psychologische Wirkung von Beschwerden auf den Reisekunden und auf den Reiseanbieter.**



Agenda:

- Basis-Prozess für das Beschwerdemanagement
- Leitfaden für Beschwerdegespräche



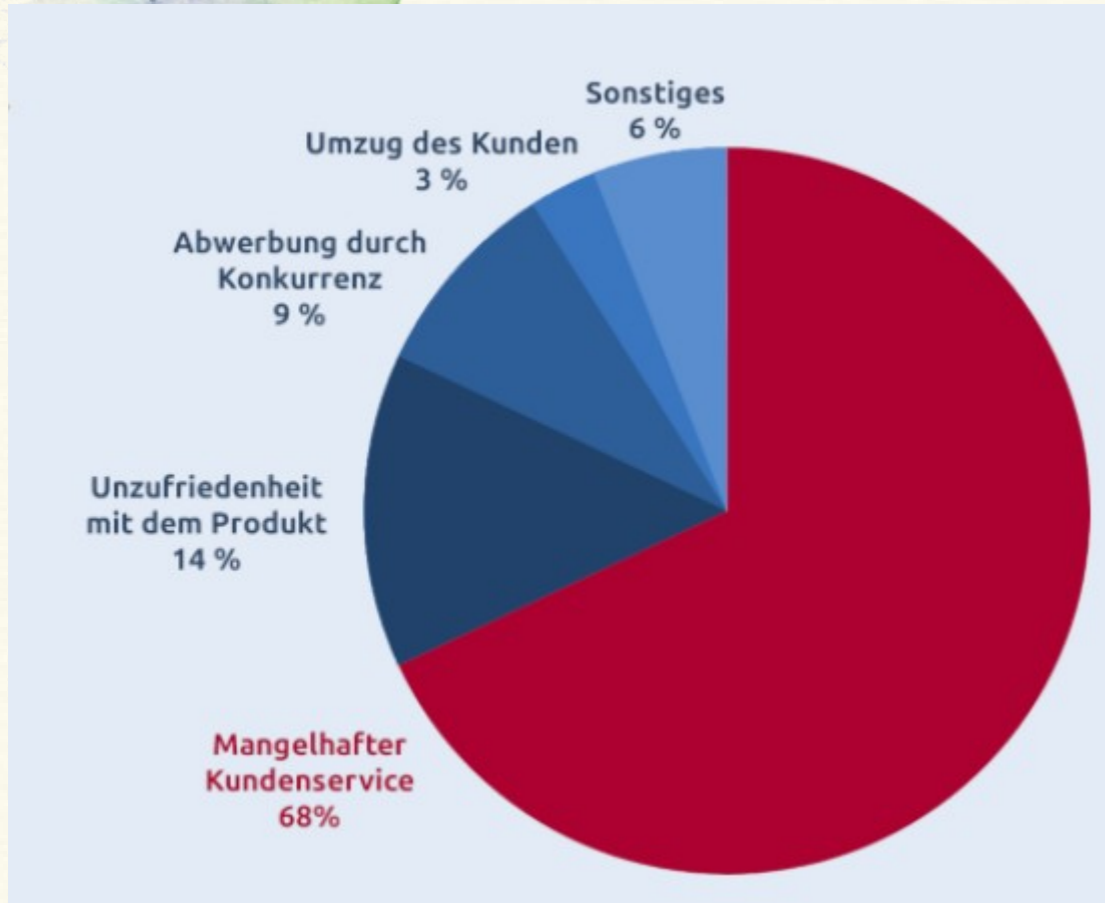


Frage in die Runde

Was ist das
Schlimmste an
Beschwerden?



Beschwerdegründe



Der häufigste Grund für die Unzufriedenheit eines Kunden liegt zu 68 % im mangelhaften Kundenservice. Kunden sind unzufrieden, wenn sie kein Gehör finden. Kommunikation ist nicht nur die Lösung für Beschwerden, sie ist auch die häufigste Ursache für Beschwerden.



Frage in die Runde

Wer hat schonmal
mangelhaften
Kundenservice erlebt?





Aspekte von Beschwerde- management





Aspekte von Beschwerdemanagement

- 1.** Ein transparentes Leitbild, das definiert, wie wir mit unseren Kunden und Gästen zusammenarbeiten und welche Werte uns leiten.
- 2.** Einen Gesprächsleitfaden für Beschwerden, der das Ziel hat, den unzufriedenen Kunden wieder in Balance zu bringen und gemeinsame Lösungen zu finden.
- 3.** Im Umgang mit Beschwerden ein dickes Fell haben und nichts persönlich nehmen



Aspekte von Beschwerdemanagement

4. Die Rechte als Reiseanbieter oder Unterkunft kennen, die Rechte der Kunden kennen.
5. Lösungsorientiert kommunizieren.
6. Kulant aber nicht verschwenderisch sein.
7. Für Beschwerdefälle einen klar definierten Prozess haben und professionell auftreten.

**Psychologische Wirkung
von Beschwerden auf den
Reisekunden und Gast und
Dich als Anbieter**





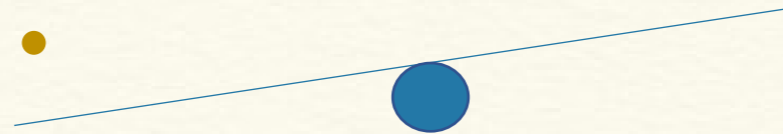
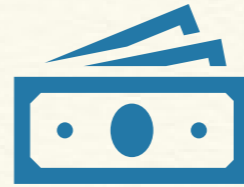
Frage in die Runde:

Wie fühlst Du Dich, wenn Du Dich beschwerst?



Wenn es gut läuft...

Die Erwartungen der
Kunden und Gäste
wurden erfüllt.

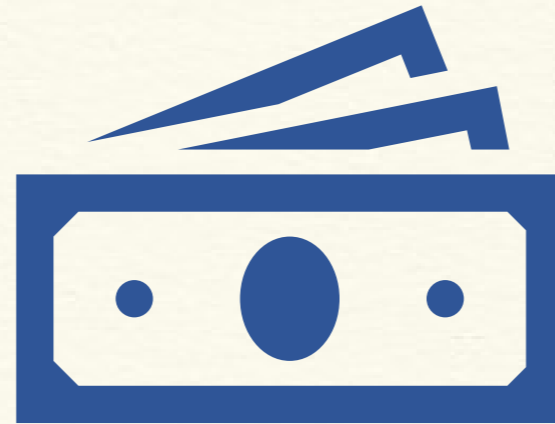


Beschwerden:

Die Erwartungen der Kunden und Gäste wurden nicht erfüllt.



Defizit!



Beschwerden

Die Erwartungen des Kunden und Gäste wurden nicht erfüllt.

Die wahrgenommene Realität entspricht nicht den Vorstellungen






Psychologische Wirkung auf den Reisekunden

1. Sie haben Geld und Zeit investiert und nun haben sie nicht das bekommen, was sie erwartet haben. Es entsteht Enttäuschung und Frust.
2. Ärger über die mindere Leistung. Der Puls geht hoch, man schwitzt, Gedanken kreisen, man grollt.
3. Sie wollten in und mit ihrem Urlaub gute Gefühle spüren, nun haben sie negative, das frustriert zusätzlich.
4. Wunsch, den Ärger loszuwerden, körperlich und psychisch in Balance zu kommen.

Psychologische Wirkung auf den Reisekunden

5. Balance durch Beschwerde – Aggression gegenüber dem Anbieter, um das Gleichgewicht zurückzugewinnen.
6. Zusätzlicher Ärger darüber, dass man ein sozial wenig akzeptiertes Verhalten zeigen muss.
7. Scham über dieses Verhalten.
8. Anruf beim Anbieter / E-Mail an den Anbieter, komplexe Gefühlslage.

**Es gibt so viele Wahrnehmungen
wie Menschen auf der Welt.
Gönne Deinem Kunden seine
persönliche Sicht.**



Psychologische Wirkung auf den Reiseanbieter oder die Unterkunft

1. Der Ärger und die Wut des Kunden erzeugen ein Gefühl von Abwertung und Geringschätzung.
2. Wer sich abgewertet fühlt, reagiert impulsiv wahlweise mit Unterordnung oder er möchte sich wehren.
3. Sich wehren erfolgt z.B. durch Rechtfertigungen, Bevormundung, Weiterleitung oder Abbruch der Kommunikation.
4. Das ist gleichbedeutend mit einer Abwertung der Bewertungen und der Gefühle des Kunden. Dadurch erzielt der Anbieter eine Aufwertung für sich.
5. Es entsteht eine Patt-Situation mit fehlender Einsicht auf beiden Seiten.



**Was wäre eine gar nicht zielführende
Kommunikation, wenn sich ein Gast über
Deine Unterkunft beschwert?**



Wie kann man das besser machen?

So bringst Du Gäste und Kunden, die sich beschweren wieder in Balance.

1. Sich weder gleich für den Mangel entschuldigen noch sich rechtfertigen, und auch nicht auf andere schieben, sondern Verständnis für den subjektiven Mangel zeigen: „Oh, das tut mir leid, dass Sie das so empfunden haben, das war nicht unser Ziel. Dafür, dass Sie nun enttäuscht sind möchte ich mich entschuldigen.“
2. Gemeinsam analysieren, was genau schwierig war, dem erlebten Mangel Raum geben: „Erzählen Sie mal, wie war das genau ...?“

So bringst Du Gäste und Kunden, die sich beschweren wieder in Balance.

3. Gemeinsam analysieren, was gut war, und wie der Urlaub sonst gefallen oder was in der Unterkunft Spaß macht. „Mensch, wie schade, dass das so gelaufen ist. Gab es denn auch schöne Tage in ihrem Urlaub?“
4. Am Ende einen Vorschlag machen, was man anbieten kann, damit der Kunde sich abgeholt fühlt. „Ich möchte Ihnen nun folgendes vorschlagen ...“

Leitfaden für Beschwerdegespräche

**Mindset: Ich will den Kunden und seine Lage erstmal begreifen.
Er oder sie darf das fühlen und darf das kommunizieren.**

- 1. Erstmal erzählen lassen und echtes Interesse zeigen**
- 2. Genau hinhören**
- 3. Fragen stellen**
- 4. Zusammenfassen**
- 5. Sich entschuldigen für das Leid, das entstand, durch das, was aus Sicht des Kunden nicht gut genug war.**

Leitfaden für Beschwerdegespräche

Mindset: Ich will den Kunden und seine Lage erstmal begreifen. Er oder sie darf das fühlen und darf das kommunizieren.

- 6. Das Gespräch in eine positive Richtung lenken, z.B. durch Fragen**
- 7. Zurückkommen auf die Beschwerde. Wenn der Kunde noch nicht zufrieden ist, bei kleinen Problemen fragen, was genau er will. Bei großen Problemen, in Aussicht stellen, dass er Rückmeldung bekommt**

Leitfaden für Beschwerdegespräche

**Mindset: Ich will den Kunden und seine Lage erstmal begreifen.
Er oder sie darf das fühlen und darf das kommunizieren.**

- 8. Bei großen Problemen Zeit gewinnen, um intern Rücksprache zu halten**
- 9. Konkretes Angebot machen, gern auch Geschenke, die zu dem Kunden und der Reise passen**

Gibt es Fragen?



Ausprobieren Schritt 6-9 und üben in der Kleingruppe für 15 Minuten:

- **A** spielt den sich beschwerenden Kunden.
- **B** spielt den/die ReiseberaterIn, Receptionistin oder ...
- **C** beobachtet und gibt Feedback.

Gibt es Fragen?

Vorsicht bei (den ganz wenigen) Kunden, die strategisch vorgehen und probieren, immer Geld rauszuschlagen. Diese Kunden brauchen wir nicht und hier bleiben wir hart. Wir wollen nicht, dass diese Kunden nochmal anfragen.



Basis-Prozesse
Beschwerde-
management

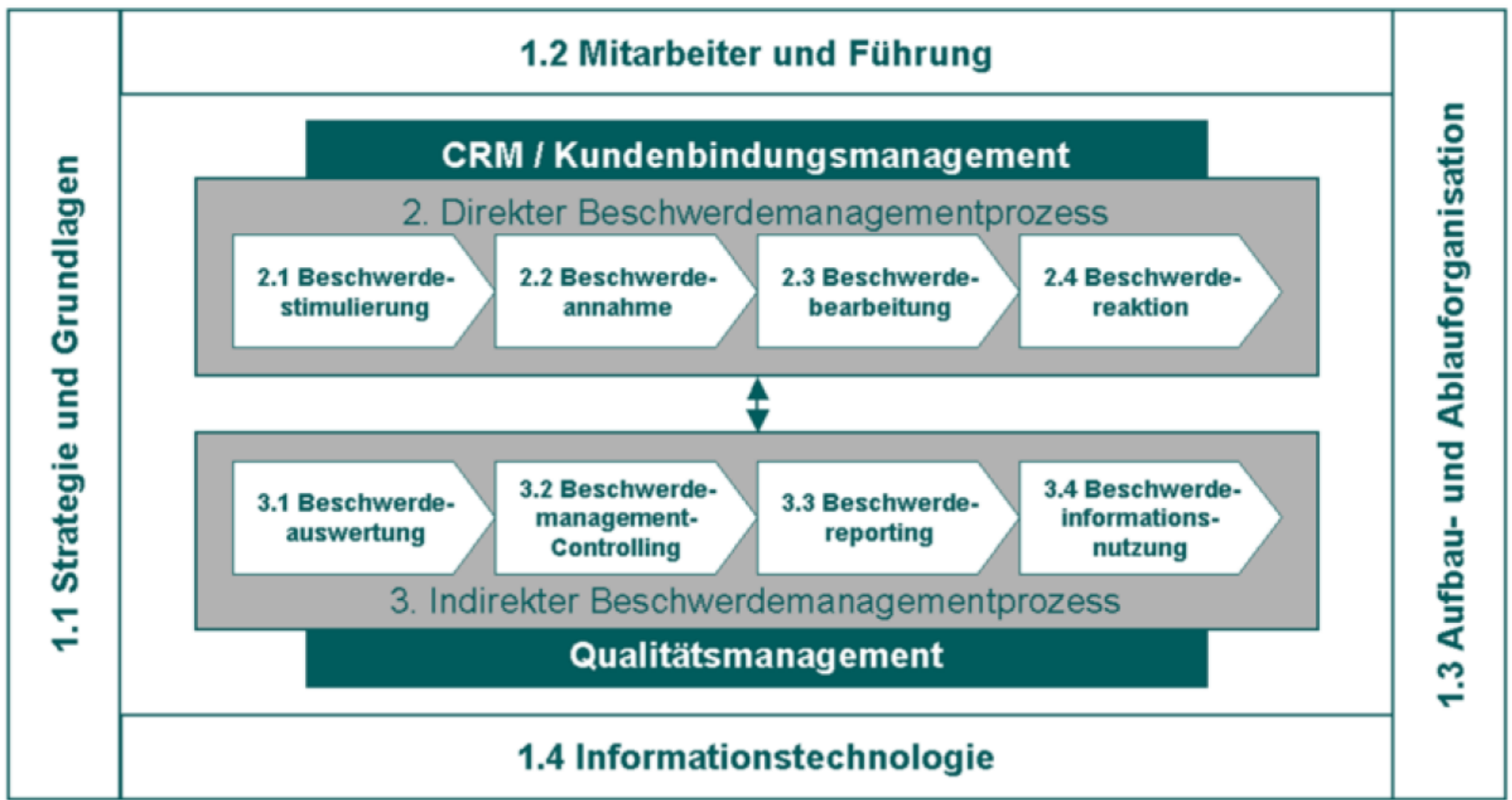




Basis Prozesse im Beschwerdemanagement

Es geht um zwei Prozesse

- 1. Kundenbindung und Kundenzufriedenheit**
- 2. Qualität des eigenen Services, der Prozesse und der Produkte.**





**DANKE FÜR DEINE
AUFMERKSAMKEIT!**

WIR SIND FÜR DICH DA:

030-65075621

info@wre-trainings.de | www.wre-trainings.de

Müggelseedamm 233 | 12587 Berlin

