Skills4Retail
Building sustainable growth



Beschwerdemanagement

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are, however, those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Co-funded by
the European Union

Skills4Retail
Building sustainable growth



1. Herausfordernde Gesprächssituationen

2. Herausfordernde GesprächspartnerInnen

3. Umgang mit Beschwerden

Co-funded by
the European Union

Worauf es ankommt

Kommunikation
Verhalten
Beziehung
Empathie



Techniken
Werkzeuge
Methoden

Co-funded by
the European Union

Vorstellung

1. Wer ich bin?
2. Was ich beruflich mache?
3. Was ich sonst so über mich erzählen möchte?
4. Meine Ziele in diesem Workshop?

Co-funded by
the European Union

Arbeitsrunde 1

Diskutieren Sie bitte in der Gruppe folgende 3 Themen:

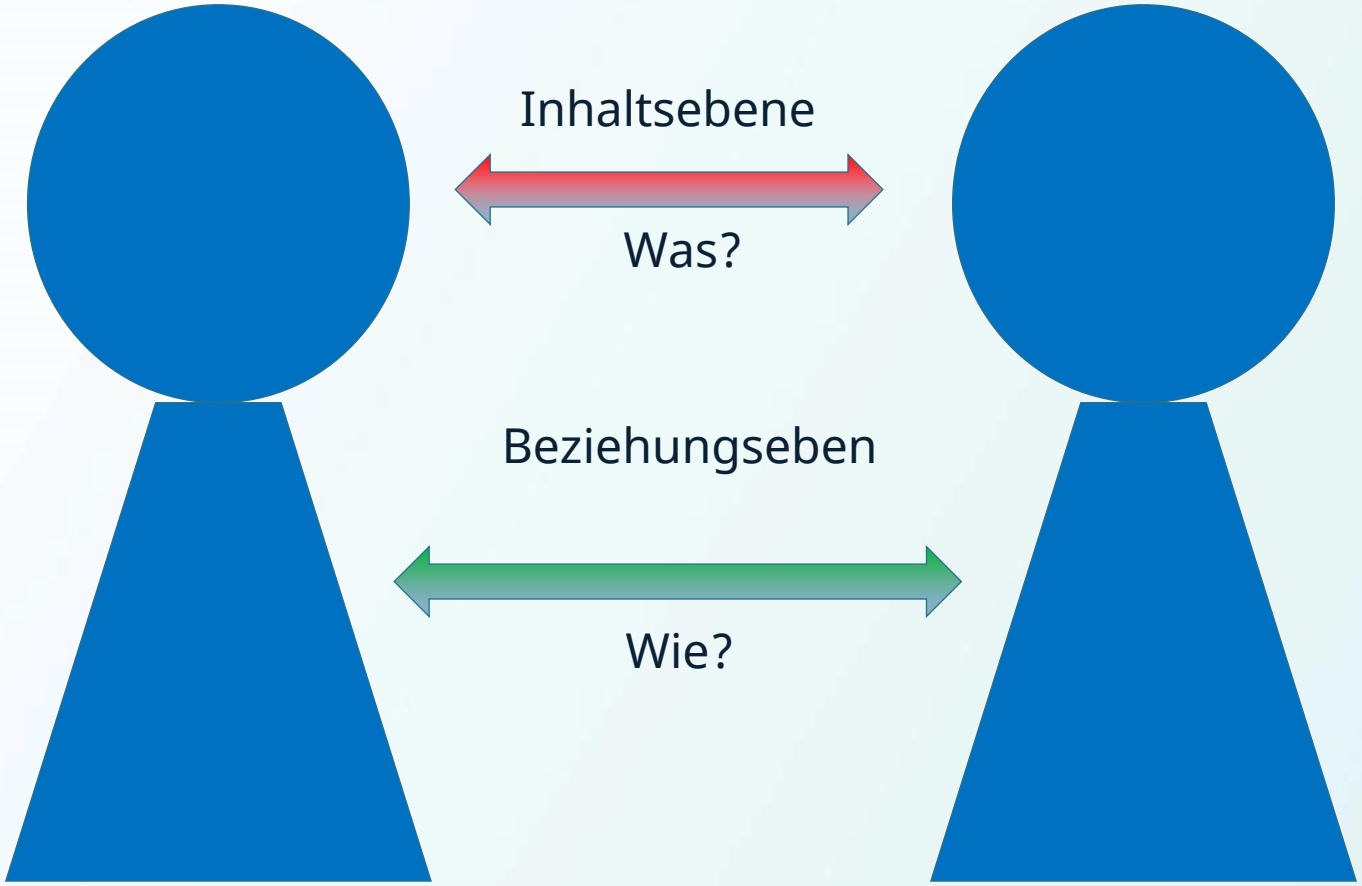
- **Welche Bedeutung haben Beschwerden in unserem Unternehmen?**
- **Welche Vorgaben bzw. Empfehlungen gibt es im Unternehmen für den Umgang mit Beschwerden?**
- **Welche sind unsere Ziele, wenn wir uns mit Beschwerden auseinandersetzen?**

Bitte diskutieren Sie die Fragen in der Gruppe. Notieren Sie Ihre Ergebnisse, wir besprechen diese im Plenum

Zeit: 20 Minuten

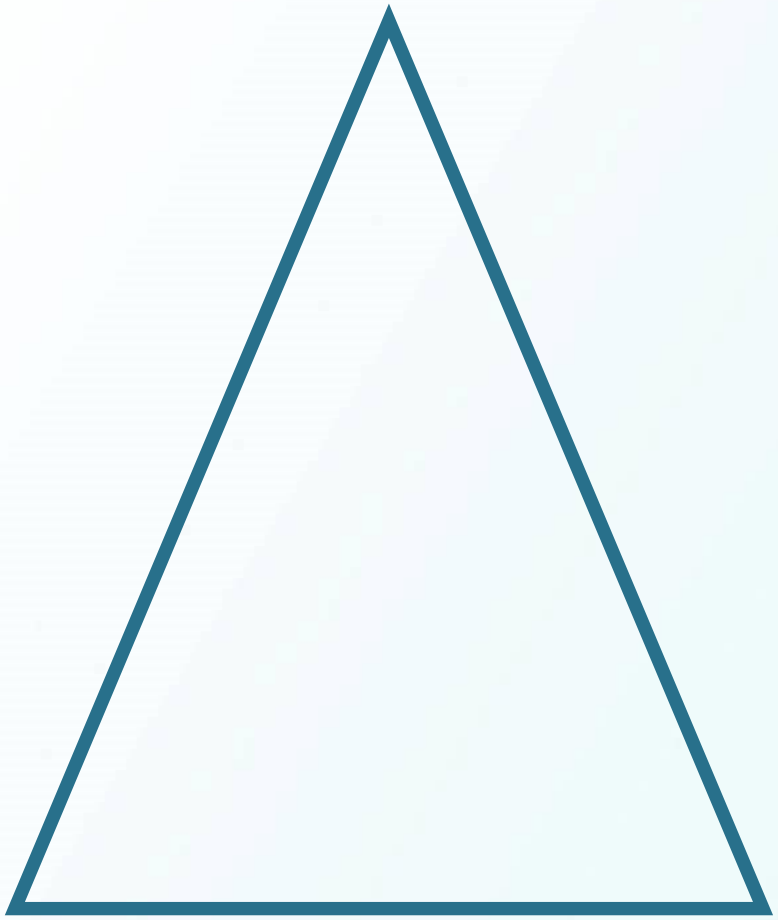
Co-funded by
the European Union

Kommunikationspsychologie bei Beschwerden Kommunikationsebenen



Co-funded by the European Union

Eisberg



Sachebene

Zahlen, Daten, Fakten

Beziehungs ebene

Gefühle
Bedürfnisse
Wünsche
Selbstwertgefühl
Werte
Einstellung

Co-funded by the European Union

Kommunikationspsychologie bei Beschwerden
Der 1. Eindruck

Kompetenz

Echtheit

Vertrauen

Sympathie

Vorurteile
Präzedenzfälle

Co-funded by
the European Union

Arbeitsrunde 2

Diskutieren Sie in der Gruppe folgende 2 Themen:

- **Was nervt (persönlich) bei Beschwerden?**
- **Wie ist es MIR persönlich bei Beschwerden gegangen? (Gefühle)**
- **Wie bin ich damit umgegangen?**

Bitte diskutieren Sie die Fragen in der Gruppe.
Notieren Sie bitte die Ergebnisse, um alle zu informieren.

Zeit: 20 Minuten

Co-funded by
the European Union

Positiv beginnen

wertschätzend ansprechen

Gestik/Mimik

motiviert

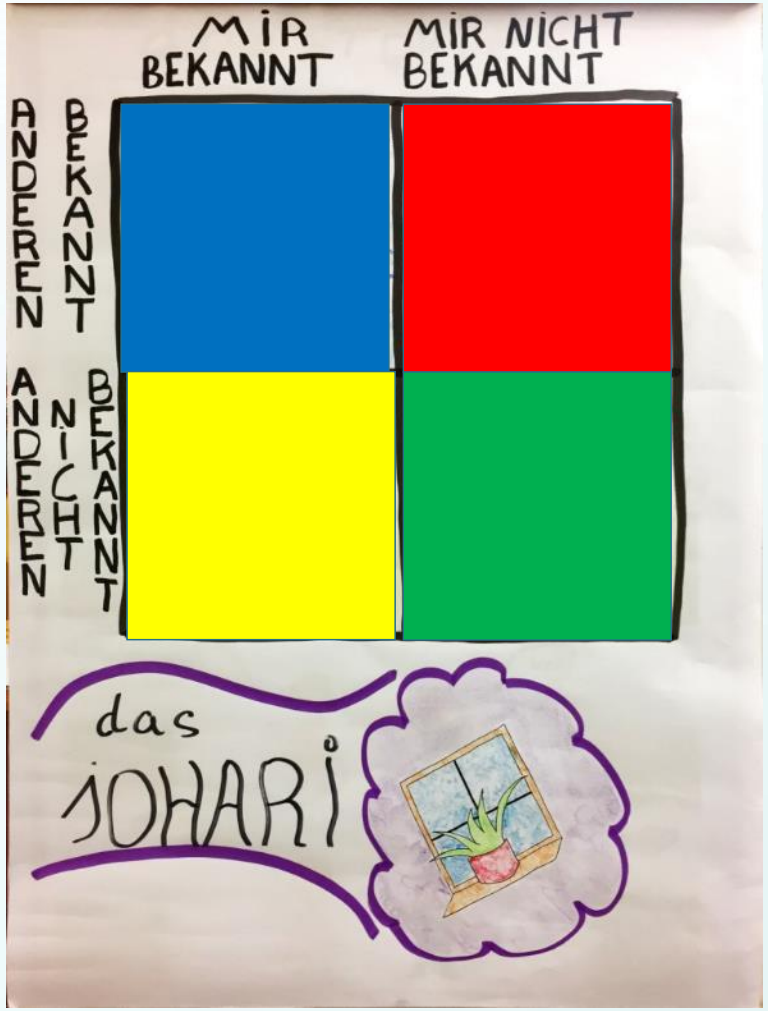
Auftritt

aktiv agieren

Beziehung/Inhalt

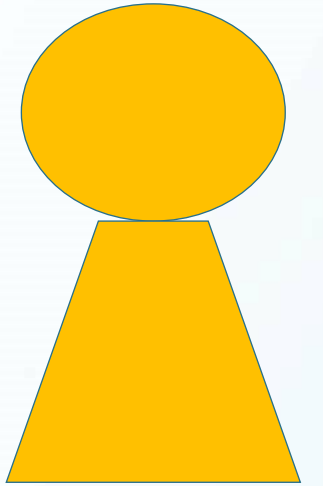
Co-funded by the European Union

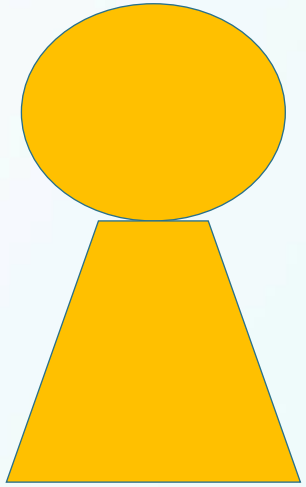
JOHARI Fenster



Co-funded by the European Union

Reaktionen





Angriff

Gegenangriff

Flucht

Co-funded by
the European Union

Konfliktdynamik

- Irritation
- Verzehrte Wahrnehmung
- Soziale Ansteckung
- Empathieverlust

Co-funded by
the European Union

Arbeitsrunde 3

- **Konfliktverstärker**
- Ignoranz, immer, win-lose, Kritik vor anderen, Attacke, Verallgemeinerung, Killerphrasen, Du

- **Konfliktberuhiger**
- Zuhören, offen sein, Perspektiven geben, 4 Augen, Atmosphäre, offene Fragen, Ich-Botschaft, Wertschätzung, Zeit nehmen,

Co-funded by the European Union

Aktives Zuhören

- Gefühle verstehen
- In den Anderen hineinversetzen
- Gefühle verbalisieren
- Wünsche heraushören

- Verstehen
- Zusammenfassen
- Mit eigenen Worten wiederholen
- Verständnis überprüfen

- Zuhören
- Blickkontakt
- Mmh, ja
- Nicken

Co-funded by
the European Union

Effizient fragen

Offene Fragen

Wer, Was, Wie, Wo, Wann, Welche?

Geschlossene Fragen

Alternative Fragen

Co-funded by the European Union

Arbeitsrunde 4

Bitte bearbeiten Sie in der Gruppe folgendes Thema:

- **Welche OFFENEN Fragen helfen uns beim Beschwerdemanagement?**

- Bitte diskutieren Sie die Fragen in der Gruppe.

Bereiten Sie bitte eine Präsentation vor, um alle zu informieren und die Ergebnisse zu protokollieren.

Zeit: 30 Minuten

Co-funded by the European Union

Arbeitsrunde 5

Diskutieren Sie folgende 2 Themen:

- **Magische Wortwahl =**

Positive und selbstbewusste Wörter und Formulierungen die schwierige Gesprächssituationen entspannen können.

- **Tragische Wortwahl =**

Negative und unsichere Wörter und Formulierungen die schwierige Gesprächssituationen erschweren können.

Finden Sie mindestens 15 Begriffe pro Thema!

Zeit: 20 Minuten

Co-funded by
the European Union

Zielorientiertes Beschwerdemanagement

- Kontrollierte Reaktion (non verbal)
- Interessiert zuhören
- Ausreden lassen
- Ev. Notizen erstellen (gesenkter Blickkontakt)
- Handeln: Zielorientiert, überlegt/überlegen!
- Keine Drohungen!

Co-funded by
the European Union

Beschwerdebehandlung

1. Aktiv zuhören

2. Verständnis zeigen

3. Hinterfragen

(Wer, Wann, Wo, Wie, Wer, Welche?)

Co-funded by the European Union

Beschwerdebehandlung

4. Entschuldigen (wenn notwendig)

5. Gemeinsame Lösung

6. Bedanken

7. Überprüfen

Co-funded by
the European Union

Die sieben Säulen des Beschwerdemanagements

- **Optimismus, positive Einstellung**
- **Akzeptanz, Realismus**
- **Lösungsorientierung**
- **Selbstwahrnehmung, Selbstwertgefühl**
- **Verantwortung übernehmen**
- **Netzwerk- und Teamorientierung**
- **Zukunftsorientierung**

Co-funded by
the European Union

Skills4Retail
Building sustainable growth



Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und Spaß bei der Umsetzung!

Co-funded by the European Union