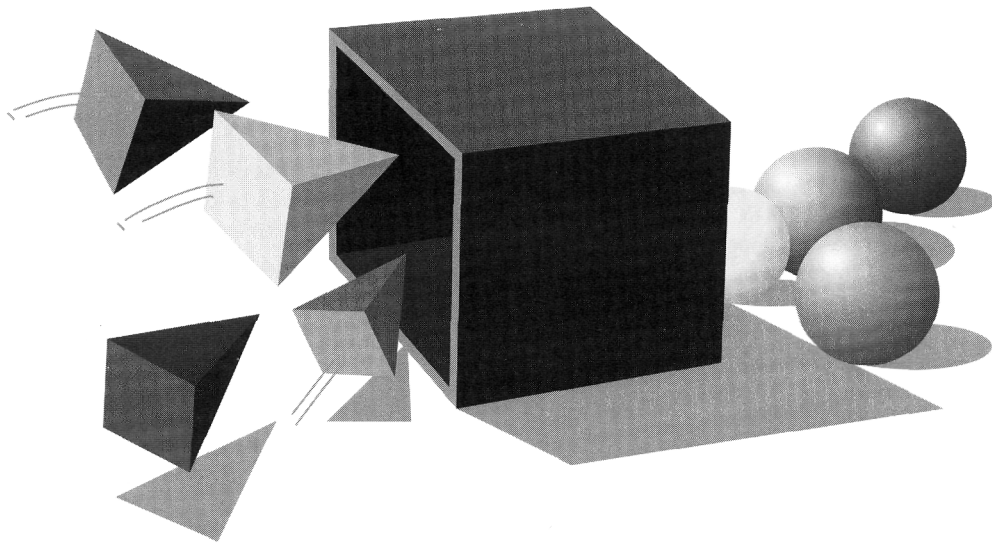


Udo Haeske

Beschwerden und Reklamationen managen

Kritische Kunden sind gute Kunden!



Beltz Verlag · Weinheim und Basel

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Sie sollten dieses Buch kaufen, aber	8
Kapitel 1 Beschwerdemanagement Einführung und Fakten	9
Einführung	10
Tatsachen zum Beschwerdemanagement	15
Kapitel 2 Aus Beschwerden lernen	23
Die Stufen der Beschwerdebearbeitung	24
Beschwerden systematisch aufnehmen	26
Beschwerden zielgerichtet analysieren	29
Checkliste: Elf typische Problemfelder im Servicebereich	41
Kapitel 3 Bausteine zur Bearbeitung von Beschwerden	47
Baustein 1: Sieben Grundprinzipien zur Beschwerdebearbeitung	48
Baustein 2: Die Schuldfrage ausgrenzen	53
Baustein 3: Kompetentes Zuhören	57
Baustein 4: Emotionale Unabhängigkeit	61
Baustein 5: Mentale Unabhängigkeit	65
Baustein 6: Zielorientierung	68
Baustein 7: Menschenkenntnis	76
Kapitel 4 Beschwerden systematisch bearbeiten	81
Systematische Beschwerdebearbeitung	82
Beschwerdebearbeitung mit der EVA3-Methode	85
Die »Wunderfrage« – wenn Gespräche sich im Kreis drehen	92
Notfallstrategie: Ein aussichtsloses Gespräch beenden	94

Kapitel 5 Methoden und Techniken zur Erleichterung der Beschwerdearbeit	97
Argumentationstechnik: Geschickt verhandeln	98
Fragetechniken: Das Verständnis erhöhen	106
Partnerschaftlicher Sprachstil: Kompetent und engagiert Wirken	110
Körpersprache: Den Kontakt zum Kunden verbessern	117
 Kapitel 6 Telefonische und schriftliche Beschwerden	125
Durch professionelle Telefonkommunikation weitere Beschwerden vermeiden	126
Tipps zur Bearbeitung schriftlicher Beschwerden	133
 Kapitel 7 Beschwerdemanagement im Unternehmen einführen	145
Beschwerdemanagement wirkungsvoll und effizient gestalten	146
Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement	155
Beschwerdemanagement als Teil der Kundenorientierungs- Strategie	166
Einführung des Beschwerdemanagements im eigenen Unternehmen	173
 Literaturverzeichnis	177
 Bildnachweis	178