



Fit in 3 Stunden

Training Beschwerdemanagement

So gehst du souverän mit Kunden 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:

- **Finanzielle Wirkung von Beschwerden**
- **Basis-Prozess für das Beschwerdemanagement**
- **Leitfaden für Beschwerdegespräche**



Kennenlernen in 3-4er Gruppen in 12 Minuten:

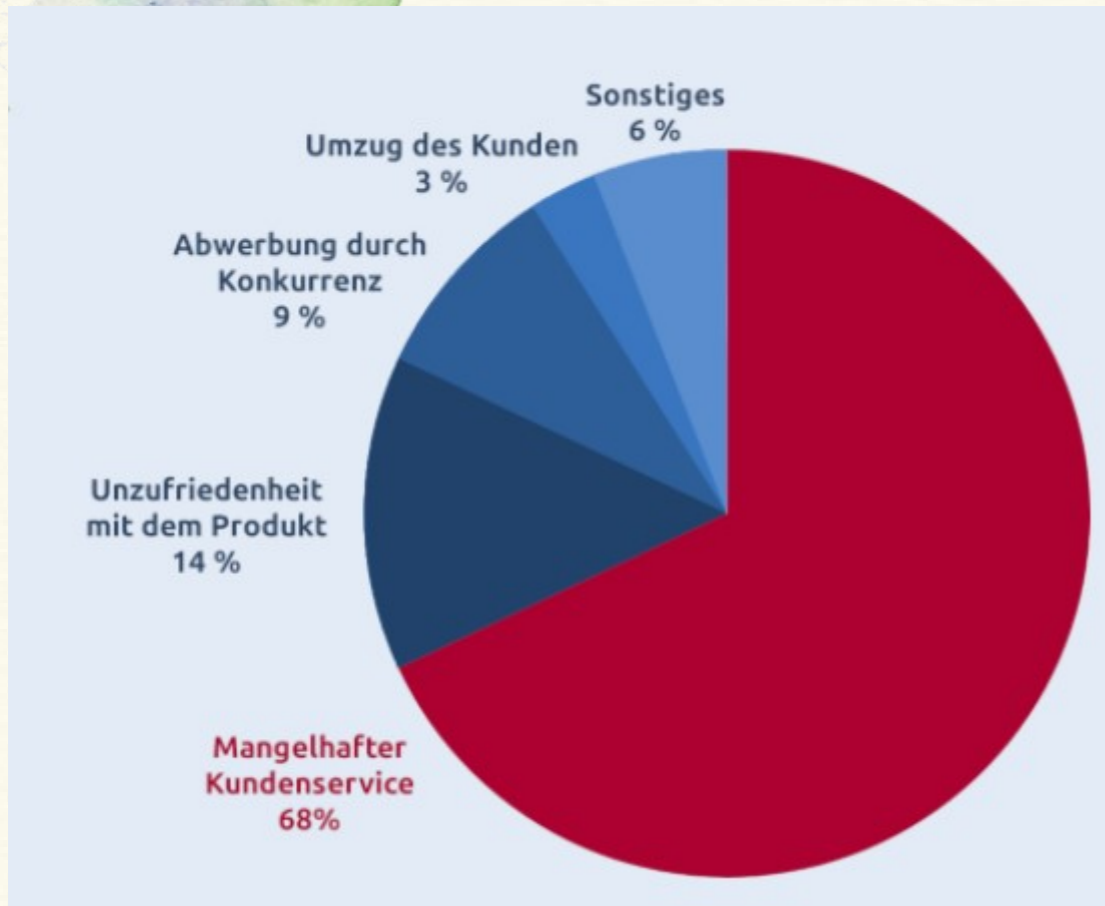
- Ich bin ...
- Ich finde bei Beschwerden schwierig ...
- Was uns im Unternehmen gut gelingt, ist ...





Bitte schreibe eine Erkenntnis, eine Idee, einen Gedanken in den Chat.

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.



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.

Im September startet unser Onlinekurs Reiserecht: [>>](http://www.wre-trainings.de/reiserecht)

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 Dich als
Anbieter





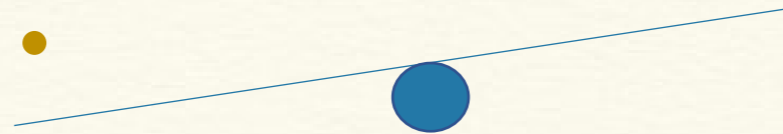
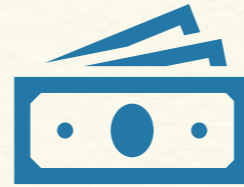
Ein paar Stimmen im Chat:

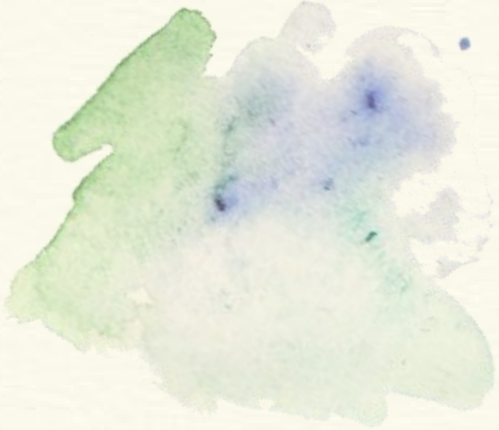
Wie fühlst Du Dich, wenn Du Dich beschwerst?



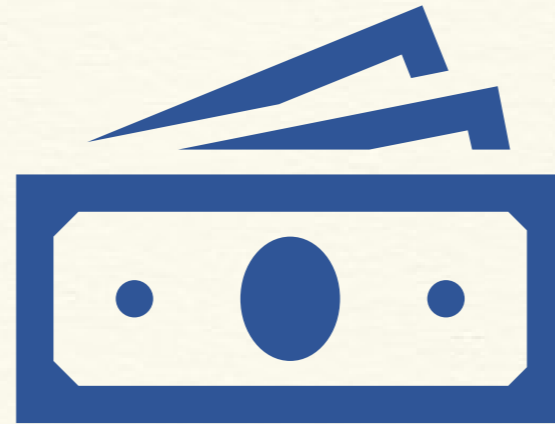
Wenn es gut läuft...

Die Erwartungen der Kunden wurden erfüllt.





Beschwerden:
Die Erwartungen der
Kunden wurden nicht
erfüllt.



Defizit!

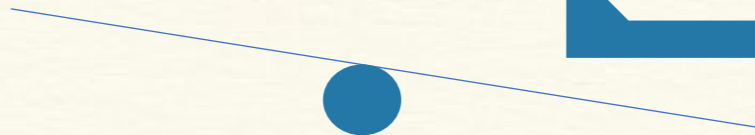
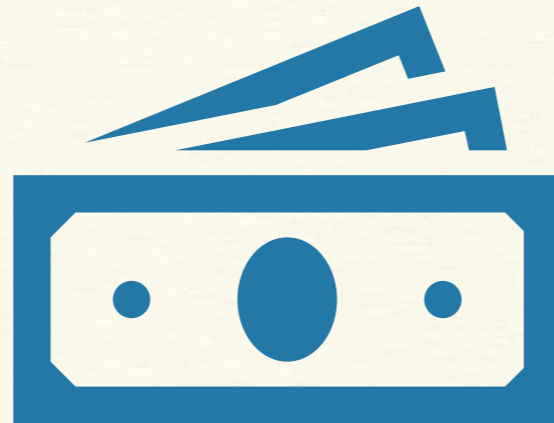




Beschwerden

Die Erwartungen des Kunden 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.



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 bringen Reiseberater Kunden, die sich beschwerten 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**



Ausprobieren und üben in der Kleingruppe für 15 Minuten:

- **A** spielt den sich beschwerenden Kunden, Gast oder Jugendlichen. Bitte überlege Dir eine typische Beschwerde, z.B. das Essen im Hotel war nicht gut.
- **B** spielt den/die ReiseberaterIn oder Receptionistin und hat die Aufgabe, gut zuzuhören, Fragen zu stellen, den Kunden ernst zu nehmen und am Ende zusammen zu fassen „*Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...*“ sowie sich zu entschuldigen „*Ich entschuldige mich dafür, dass Sie ... gefühlt, erlebt, wahrgenommen haben. Das war niemals unser Ziel ...*“
- **C** beobachtet und gibt Feedback.



**Bitte schreibe eine
Erkenntnis, eine Idee,
einen Gedanken in den
Chat.**

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.



**Bitte schreibe eine
Erkenntnis, eine Idee,
einen Gedanken in den
Chat.**

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.



Finanzielle Wirkung von Beschwerden auf den Reisekunden und Dich als Anbieter



Finanzielle Wirkung auf den Anbieter bei einer nicht gut gelösten Beschwerde per E-Mail.

- 1. Aufnahme der Beschwerde, lesen der E-Mail.**
1 Stunde – 50 Euro
- 2. Ärger empfinden**
den ganzen Tag
- 3. Dem Ärger Luft machen, Entlastungsgespräch mit Kollegen**
0,5 Stunden – 25 Euro
- 4. E-Mail zurück schicken mit Rechtfertigungen und Erklärungen.**
1 Stunde – 50 Euro
- 5. Antwort des Kunden lesen.**
0,5 Stunde – 25 Euro
- 6. Wieder antworten.**
0,5 Stunde – 25 Euro
- 7. Brief vom Anwalt des Kunden lesen. Eigenen Anwalt konsultieren.**
2 Stunden – 100 Euro
- 8. Eigenen Anwalt bezahlen.**
200 Euro

Bis hierhin: 475 Euro

Oder ihr gebt der Kundin 475 Euro und habt Eure Ruhe? Dann könnt ihr Euch auf die Kunden und Gäste konzentrieren, die in den Urlaub fahren wollen oder es schön bei Euch finden.



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.

1.1 Strategie und Grundlagen

1.2 Mitarbeiter und Führung

CRM / Kundenbindungsmanagement

2. Direkter Beschwerdemanagementprozess

2.1 Beschwerde-
stimulierung

2.2 Beschwerde-
annahme

2.3 Beschwerde-
bearbeitung

2.4 Beschwerde-
reaktion



3.1 Beschwerde-
auswertung

3.2 Beschwerde-
management-
Controlling

3.3 Beschwerde-
reporting

3.4 Beschwerde-
informations-
nutzung

3. Indirekter Beschwerdemanagementprozess

Qualitätsmanagement

1.4 Informationstechnologie

1.3 Aufbau- und Ablauforganisation



**DANKE FÜR DEINE
AUFMERKSAMKEIT!**

WIR SIND FÜR DICH DA:

030-65075621

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

Müggelseedamm 233 | 12587 Berlin

