



BESCHWERDE- MANAGEMENT



BESCHWERDEN SIND UNANGENEHM....

Aber unangenehmer ist es, wenn sich der Kunde NICHT bei uns beschwert, aber seine "Unzufriedenheit" an Dritte weitererzählt.



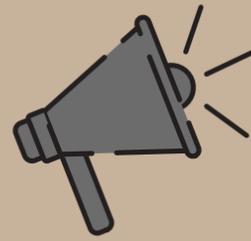
BESCHWERDEN SIND EINE RIESEN CHANCE!



KUNDENORIENTIERUNG

Eigenschaften guter Kundenorientierung.

- Fachkompetenz
- Schnelligkeit
- Persönlichkeit
- Ehrlichkeit
- Freundlichkeit
- Verständnis
- Flexibilität



KOMMUNIKATION

Umgang mit dem Kunden im Gespräch.

- Wortwahl
- Lautstärke
- Zuhören
- Aussprechen lassen
- Fragen stellen
- Notizen machen
- Profi sein 😊

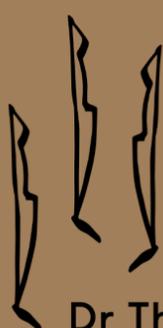


Machen Sie aus BESCHWERDEN = CHANCEN!

Zeigen Sie Ihrem Kunden, dass er Ihnen wichtig ist.



**Beachten Sie: KUNDENORIENTIERUNG +
KOMMUNIKATION!**



Dr Thumm
GmbH