



# BESCHWERDE- MANAGEMENT



**BESCHWERDEN SIND UNANGENEHM....**

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



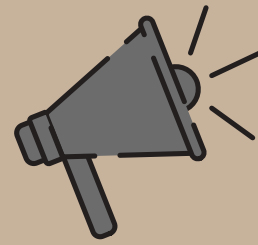
**BESCHWERDEN SIND EINE RIESEN CHANCE!**



## 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