

Beschwerdemanagement

# Bis der Kessel platzt!

| Hans J. Schmid



Wenn man einen Schnellkochtopf oder Drucktopf erhitzt, steigt der Druck im Inneren unaufhaltsam. Das geht so weit, bis der Topf mit einem Schlag explodiert. Genauso wie ich Ihnen dieses Erlebnis nicht wünsche, wünsche ich Ihnen nicht, dass einem Kunden der Kragen platzt. Doch sollte dies passieren, ist ein gutes Beschwerdemanagement die Rettungsinsel, damit nicht noch mehr passiert.

**A**ls Sicherung bei Drucktöpfen gibt es ein Überdruckventil, das die Explosion verhindert und den Druck auf ein normales Level mindert. Für die Kommunikation gibt es ein Beschwerdemanagement, das die gleiche Funktion erfüllt. Es gibt Dinge, die man tunlichst vermeiden sollte, damit es beim Kritikgespräch nicht zum Eklat kommt oder man durch falsche Reaktionen vielleicht sogar den Kunden verliert. Wer also die Bereitschaft hat, mit seinem Kunden durch dick und dünn zu gehen, bekommt hier die Tipps, wie ein funktionierendes Beschwerdemanagement die Beziehung im Nachhinein noch festigt, anstatt den Kessel zum Platzen zu bringen.

Die folgenden Vorgehensweisen funktionieren sowohl persönlich als auch fernmündlich.

## 1. Beschwerdeeeigentum

Der erste wichtige Tipp ist das „Beschwerdeeeigentum“. Die Person, die die Beschwerde annimmt, besitzt das Problem und muss eine Lösung herbeiführen. Eine Weitergabe darf nicht stattfinden, sonst steigt der Druck wieder. Es wird auf der Platte gekocht, auf der der Topf steht.

## 2. Brandvorsorge

Separieren Sie den Beschwerdeführer, sonst besteht das Risiko, dass auch noch andere in Brand geraten oder durch Unterbrechungen oder Übergabe an Dritte der Druck nicht entweicht. Auf der anderen Seite hören sonst unbedarft Menschen zu und werden negativ programmiert. Ist Ihr Kunde im Labor, suchen Sie mit ihm in Ruhe ein freies Zimmer und schließen die Tür. Sind Sie in der Praxis, ist es

auch hier wichtig, unter vier Augen zu kommunizieren. Damit entgehen Sie dem Risiko, dass der Beschwerdeführer sich vor anderen profilieren kann. Beherzigen Sie folgende Regel: Doppelte Anzahl von Zuhörern entwickelt dreifachen Druck.

## 3. Druckabbau

Ihre Aufgabe ist jetzt, dass Ihr Gegenüber seine Beschwerde loswird. Dabei ist zu beachten, dass jede Reklamation schnell und höflich angegangen wird. Jetzt heißt es: Zuhören! Ausreden lassen! Außer körpersprachlichen Anzeichen, dass Sie bei der Sache sind, sowie kurzen Zustimmungsworten wie „ja, aha, so“ ist jede andere Art und Weise der Kommunikation destruktiv. Sie haben den Part des Zuhörers, der interessiert nachfragt und gegebenenfalls sein Bedauern ausdrückt. Auf

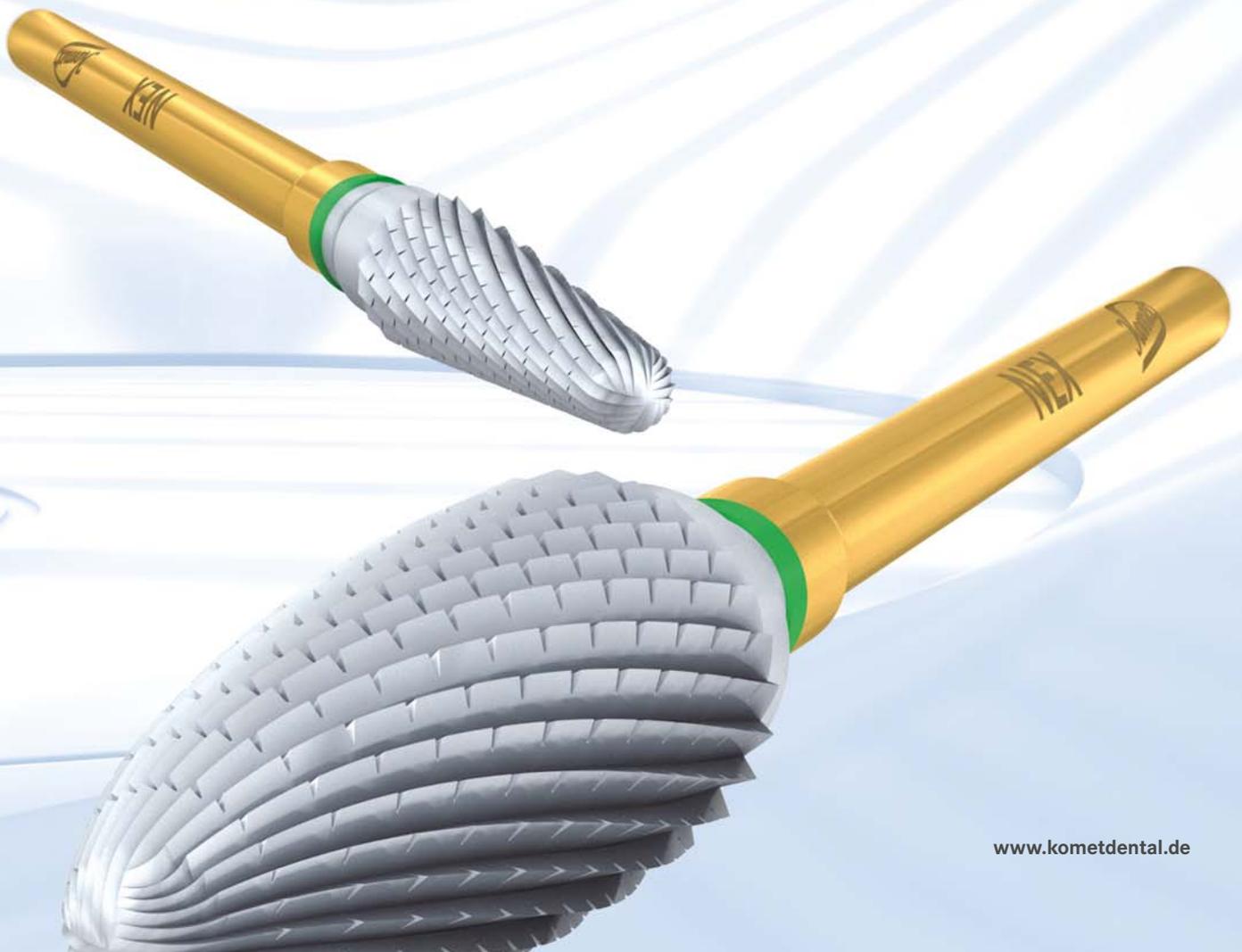


# Eine nextreme Innovation. Die **NEX**-Fräser von Komet®.

---

Die tägliche Arbeit an schwer zerspanbaren NEM- und Modellguss-Legierungen geht Ihnen ab jetzt deutlich leichter von der Hand. Dank der neuen NEX-Hartmetallfräser. Ihre innovative und intelligente Verzahnung sorgt für noch effektiveren Materialabtrag und schafft

gleichzeitig glatte Oberflächen. Außerdem ermöglicht die neue Schneidengeometrie der NEX-Fräser höchste Laufruhe: die Arbeit wird spürbar angenehmer und schont die Handgelenke.





**„Separieren Sie den Beschwerdeführer, sonst besteht das Risiko, dass auch noch andere in Brand geraten.“**

keinen Fall sollten Sie Gegenargumente einwerfen, die Beschwerde nicht ernst nehmen oder gar mit einer Aussage wie „Das stimmt nicht!“ oder ähnlichem widersprechen. Die goldene Regel ist hierbei: Niemals Öl ins Feuer gießen! Sonst steigt der Druck, der Kessel platzt, die Beziehung bricht!

**4. Zugeständnis**

Der Beschwerdeführer hat immer Recht. Sollte er aus Ihrer Sicht nicht Recht haben, gilt dennoch der vorhergehende Satz. Ist ein Mensch emotionalisiert

oder sogar in Rage, ist es wichtig, den Druck abzubauen und danach erst dem Problem auf den Grund zu gehen. Lässt Ihre persönliche Befindlichkeit kein zustimmendes „Da haben Sie Recht!“ zu, verwenden Sie folgenden Zusatz „Aus Ihrer Sicht haben Sie Recht!“. Das geht leichter von den Lippen, auch wenn Sie anderer Meinung sind.

**5. Entschleunigung**

Warten Sie ab, bis der Druck vollends abgebaut ist. Das ist meist dadurch zu erkennen, dass der Beschwerdeführer

seine Kommunikation ändert. Von laut auf leise, von schnell auf langsam und vom heftigen Gestikulieren auf normale Körpersprache. Auch Sie können das aktiv anregen, indem Sie die Lautstärke und Geschwindigkeit Ihres Gegenübers an Ihrem Satzanfang übernehmen und beides sofort drosseln, um zum Ende des Satzes auf normale Lautstärke und Geschwindigkeit zu gelangen. Wenn es beim ersten Mal nicht gelingt, dürfen Sie es öfter anwenden. Auch erreicht man manchmal ein tiefes Durchatmen mit der Zustimmung „So ist es ...“.

ANZEIGE



### 6. Reinigung

Jetzt erst kann der Konflikt bereinigt werden. Durch gezielte Fragen, die den Sachverhalt soweit klären, ist dann die Möglichkeit gegeben, auf die Sachebene zu wechseln, damit eine Weiterverarbeitung möglich wird.

### 7. Problemlösung

Nun kann die Problemlösung angegangen werden. Ist eine sofortige Lösung aus Gründen des Arbeitsablaufes oder persönlichen Situation nicht möglich, ist eine Zusicherung der Lösung mit einem konkreten Termin die Alternative. Mit gezielten Fragen, die den Sachverhalt in Einzelschritte aufgliedern, geht es in die Bearbeitung sowie die Zusicherung der Umsetzung.

### 8. Wiedergutmachung

Bitte bieten Sie keine konkrete Wiedergutmachung von sich aus an. Viel wichtiger ist, dass Sie fragen, was Ihr Kunde sich als Wiedergutmachung vorstellt. Sie werden überrascht sein, denn häufig kommt hier nur: „Nichts, ich wollte das nur mal gesagt haben./Ich wollte das einfach nur loswerden.“ Jetzt können Sie natürlich etwas anbieten, doch subtiler ist, sich für das Gespräch und die klärenden Worte zu bedanken, die Lösungsvorschläge noch einmal aus Ihrer Sicht aufzuzählen und sich für die Situation zu entschuldigen. Nicht für Ihre Unfähigkeit, nicht für das Unternehmen oder sonstiges, sondern für das Zustandekommen der Situation.

### 9. Absicherung

Wichtig zum Schluss ist, dass der Kunde die Lösung verstanden und in vollem Umfang akzeptiert hat. Dann können Sie das Gespräch mit einer positiven Formulierung, einer motivierenden Aussage oder einem freundschaftlichen Dank beenden.

### 10. Geschenk

Haben Sie jedoch das Bedürfnis, sich mit einem Geschenk zu bedanken oder haben Sie das Gefühl, Ihr Kunde erwartet ein Geschenk zur Wiedergutmachung, ist es ratsam, dies nicht situationsbezogen umzusetzen. Viel besser ist es, wertneutral zu schenken. Sagen Sie nicht „Hiermit möchte ich mich für die Beschwerde entschuldigen.“, sondern loben und bestärken Sie aus aktuellem Anlass die Zusammenarbeit mit einer Überraschung und den Worten „Ich habe eine kleine Überraschung für Sie, mit der ich mich für die Zusammenarbeit bedanken möchte. Das haben Sie sich/ihr euch wirklich verdient.“ Sollten Fragen aufkommen, ob ein Zusammenhang besteht, dürfen Sie die Antwort mit einem Lächeln galant umgehen.

### Vergeben und vergessen

Jetzt ist auch der letzte Drucktopf ohne Druck und für neue Aufgaben einsatzbereit. Als zusätzlicher Tipp für Sie: Denken Sie immer daran, dass es Ihr Kunde ist, der Ihnen die Arbeit verschafft. Das heißt aber nicht, dass Sie immer die devote Rolle einnehmen sollen, sondern viel wichtiger ist, ihm auf Augenhöhe zu begegnen. Dabei hilft die Be-

# GESTALTEN SIE IHRE DIGITALE ZUKUNFT

Roland EasyShape erweitert die DWX-Produktfamilie. Bekannte 5-Achsen-Vielseitigkeit und 4-Achsen-Einfachheit werden durch eine neue Nassschleif-Lösung - die DWX-4W - ergänzt.

Immer kompakt, immer erschwinglich, immer benutzerfreundlich. Immer Roland EasyShape!



#### DWX-4W

- Nassschleif-Technologie
- z.B. für Lithium-Disilikat



#### DWX-4

- Kompakt, Kostengünstig, hochwertig und präzise
- Fräst Block- und Pin-type Materialien



#### DWX-50

- Simultane 5-Achsen-Bearbeitung
- Große Materialvielfalt, hohe Zuverlässigkeit

WWW.ROLANDEASYSHAPE.COM

EASY  
SHAPE

Roland  
DENTAL SOLUTIONS

Bild: © Stokkete



**„Denken Sie immer daran, dass es Ihr Kunde ist, der Ihnen die Arbeit verschafft.“**

trachtung der Aussage des Beschwerdeführers: „Ich will mich beschweren!“ oder „Ich ärgere mich über ...!“: Wenn Sie diese Aussagen betrachten, können Sie Folgendes daraus ableiten: Worüber will er sich beschweren? Worüber ärgert er sich? ... Über sich selbst! Ihr Kunde hat das Problem und nicht Sie. Daher ist es wichtig, das Problem Ihres Kunden zu lösen, aber es nicht zu Ihrem zu machen.

Wenn eine Beschwerde aus dem Weg geräumt wurde, die dicke Luft aufgelöst ist, der Druck abgebaut wurde, sorgt das Vergessen für eine verbesserte Bindung. Können Sie nicht loslassen („Der schon wieder, über was will er sich denn heute wieder beschweren?“), dann haben Sie das fremde Problem zu Ihrem eigenen gemacht. Es wird Sie in allen Belangen in der Beziehung zu Ihrem Kunden verfolgen. Ich kann Ihnen eines verraten, wenn Sie negativ über den Kunden denken, wird er es spüren: „Irgendwie habe ich das Gefühl, die können mit Kritik nicht umgehen. Seit meiner Beschwerde ist er irgendwie anders.“ Sorgen Sie also dafür, dass Ihre Gedanken nach der Kritik positiv Ihrem Gegenüber sind. Dann senden Sie die so wichtigen Signale, die wie folgt aufgenommen werden: „Irgendwie ist das

Labor wie ausgewechselt. Die Beschwerde wurde professionell umgesetzt, ich bin positiv überrascht.“ Egal ob eine Beschwerde begründet ist oder nicht, Ihre Reaktion im Nachgang sorgt dafür, wie es in der Beziehung weitergeht. Es ist nicht Ihre Aufgabe, eine Schuldzuweisung zu suchen oder eingeschnappt zu sein. Viel besser ist es, gestärkt aus der Situation zu gehen, denn das Problem ist gelöst, und es im

Team aktiv zu kommunizieren. „Ich/Wir haben die Beschwerde angenommen und folgende Lösung für die gemeinsame Zukunft gefunden: ...“ Egal was in der Vergangenheit passiert ist, nur Ihre positive Reaktion darauf verändert die Zukunft in eine gute Richtung! Bei Fragen und Anregungen zu diesem Artikel zögern Sie nicht, mich zu kontaktieren! Sie dürfen sich über weitere Tipps und Tricks von mir freuen.

## buch Tipp.



### **6 aus 49 – Wie Sie mit wenigen Maßnahmen den Erfolg Ihrer Praxis erheblich steigern**

Hans J. Schmid  
37,00 €  
ISBN 978-3-86867-266-4



Hans J. Schmid  
Infos zum Autor

## kontakt.

**Hans J. Schmid**  
Benzstr. 4  
97209 Veitshöchheim  
Tel.: 0931 2076262  
service@arbeitspass.com  
www.arbeitspass.com

# 360°

DIGITALE ZAHNTECHNIK GESTALTEN  
12. & 13. JUNI 2015 IN FRANKFURT/MAIN



Anmeldung online unter:  
[www.henryschein-dental.de/360grad](http://www.henryschein-dental.de/360grad)

**DIE REFERENTEN:**

**Ztm. German Bär**  
**Prof. Dr. Florian Beuer**  
**Ztm. Carsten Fischer**  
**Ztm. Ralf Kräher-Grube**  
**Dr. Matthias Müller**  
**Ztm. Kurt Reichel**  
**Ztm. Björn Roland**  
**Zt. Garlef Roth**  
**Dr. Dipl. Ing. Bogna Stawarczyk**

**DAS ERWARTET SIE:**

Praxisorientierte Präsentationen, hochkarätige Referenten, prozessorientierte Workshops und informativer Austausch mit Kollegen und Experten.

Verschaffen Sie sich einen 360°-Rundumblick auf den gesamten digitalen prothetischen Workflow.

**MODERATION:**

**Ralf Suckert**

**HENRY SCHEIN®**  
**ConnectDental™**  
OFFENE DIGITALE LÖSUNGEN FÜR PRAXIS UND LABOR