

## Beschwerden: Chancen oder Niederlagen?

### Kurzbeschreibung:

Vielleicht geht es Ihnen auch so, dass Beschwerden nicht gerade einen Freudentaumel bei Ihnen auslösen. Dann sind Sie in bester Gesellschaft. Wir empfinden es häufig als Niederlage, wenn jemand an uns oder dem Unternehmen Kritik äußert. Und sofort beginnt die Suche nach dem „Schuldigen“.

### Warum dann eine Beschwerde als Chance sehen?

Studien fanden heraus, dass hinter vier Beschwerden im Durchschnitt 96 Personen stecken, die nichts sagen, sondern still und leise abwandern. Wobei sie das nicht davon abhält, die negativen Erlebnisse x-mal in ihrem Freundes- und Bekanntenkreis weiterzugeben. Wenn man es einmal von dieser Seite betrachtet, ist jede Beschwerde ein kostbares Geschenk: Schwachstellen können aufgedeckt, Fehler abgestellt und Verbesserungsprozesse eingeleitet werden. Eine kostenlose Unternehmensberatung also. Und die perfekte Möglichkeit, eine negative Mund-zu-Mund-Propaganda zu vermeiden, den guten Ruf zu behalten und weitere (stillschweigende) Beschwerden zu verhindern.

Doch wie werden die Chancen von Beschwerden voll ausgeschöpft und wie gehen die Mitarbeiter mit den Beschwerdegebern um? All das und noch viel mehr erfahren Sie in diesem Seminar.

### Themenschwerpunkte:

- Gründe für eine gute Beschwerdekultur
- Elemente eines effektiven Beschwerdemanagements
- Erste Reaktion auf eine Beschwerde - Konfliktlösung vor Ort
- Gesprächsleitfaden für ein professionelles Beschwerdegespräch
- Umgang mit „schwierigen“ Menschen
- Tipps zur Bearbeitung von schriftlichen Beschwerden

Zielgruppe:

- Mitarbeiter in Leitungspositionen - aber auch die, die täglich an der Basis eingesetzt sind
- Erfahrenes Personal genauso wie Berufsanfänger oder Auszubildende

Dauer:

1 - 3 Tage