

# Auswertung zum Musterfragebogen Lerneinheit 1

Bei der Auswertung möchte ich auf die üblichen Bewertungssysteme verzichten. Stattdessen sollen ein paar Erläuterungen dem Leser die Chance der Selbsteinschätzung geben und eine Priorisierung auf Schulungsbedarf selbst überlassen werden.

<b>Frage 1</b>	<b>Warum sind Beschwerden Chancen für Alle?</b>
Meine Antwort	<p>Wer Beschwerden und deren Auswirkungen wirklich versteht, weiß um den Faktor der starken Kundenbindung nach einer erfolgreich bearbeiteten Beschwerde. Kunden, denen dieses passiert werden zu echten „Fans“. Und was machen „Fans“? Sie werben für uns und unsere Leistung und sie verteidigen sogar vermeintliche „Angriffe“ Andersdenkender auf unsere Leistungen. Die Loyalität eines zufriedengestellten Kunden ist noch höher als die eines zufriedenen Kunden! Und was hat der Mitarbeiter davon? Zunächst die unmittelbare Reaktion des zufriedengestellten Kunden (vom Lächeln bis hin zur verbal und körperlich ausgedrückten Begeisterung). Und weiterhin: das berechtigte Eigenlob, etwas „Großes“ geleistet zu haben. Das motiviert ungemein und bringt einen hohen Grad an Lebenserfahrung mit sich. Und zwar soviel, dass man bei der nächsten anstehenden Beschwerde geradezu einen Reiz darin sieht, diese wiederum zu erfolgreich zu beenden. Des Weiteren bringt eben diese Lebenserfahrung auch einen hohen Grad an Gelassenheit mit sich mit solchen eher als unangenehm eingestuften Situationen ruhig und souverän umzugehen.</p>

<b>Frage 2</b>	<b>Gibt es Beschwerden, die eigentlich gar keine sind? Falls ja, beschreiben Sie diese bitte.</b>
Meine Antwort	<p>Natürlich gibt es solche Situationen. Einerseits, wenn gewisse zwischenmenschliche Grundregeln verletzt werden und Menschen eine Stufe der Eskalation erreichen, egal ob verbal oder sogar körperlich. Solche Situationen müssen unbedingt vermieden werden. Das kann man nur erreichen, wenn man im Team sich auf die Grenze zwischen Beschwerde und „Unverschämtheit“ möglichst trennscharf definiert. In solchen Fällen gelten dann völlig andere Verhaltensregeln: verbale Warnung, dass man sich selbst persönlich angegriffen fühlt und bei Festhalten an dieser Verhaltensweise das Gespräch beendet (im Eskalationsfall sollte auch die Möglichkeit bestehen ein Hausverbot zu erteilen). Des Weiteren gibt es sogenannte „Hobbynörgler“ und „Strategen“. Bei der ersteren Gruppe von Menschen ist das sich beschwerende Verhalten auf persönliche psychische Probleme des „Beschwerdeführers“ zurückzuführen. Sie können solchen Menschen keine wirkliche Lösung bieten, es wird immer und immer wieder und weiter „genörgelt“. Hier sollte man das Gespräch auch sehr zügig und direkt beenden. Gleiches gilt für das Beenden der „Beschwerde“ des Strategen, der seinen Lebenszweck darin sieht immer ein deutliches Mehr an Leistungen zum gleichen Preis zu bekommen oder aber den Preis unbedingt zu drücken. Zuletzt sei noch erwähnt, dass viele Menschen sogenannte schnell lösbare „Kleinigkeiten“ wie Hinweise des Kunden oder Tipps nicht</p>

	zu den Beschwerden zählen. Bitte tun Sie das dennoch in jedem Fall, denn nur weil sie schnell lösbar sind und freundlich ausgesprochen werden, sind sie dennoch „Beschwerden“ und sollten in Ihre Statistik mit einfließen.
--	---

<b>Frage 3</b>	<b>Welche Beschwerden treiben Sie zur Verzweiflung und warum scheint das so?</b>
Meine Antwort	Meist sind das Beschwerdegründe und/ oder -formen, die einem neu erscheinen, die ungewohnt sind. Des Weiteren hat natürlich auch immer der „Ton“ (Laustärke, Vokabular, Ironie, etc.) einen großen Einfluss auf unsere Wahrnehmung. Dann kommt es natürlich auch auf meine persönliche Situation, Grundstimmung, den Rahmen des Gespräches und diverser Einflussfaktoren an. Dies alles kann einen entscheidenden Beitrag zu meinem „Unwohl“ leisten. Und dann gibt es natürlich auch noch die Kategorie, der immer und immer wieder vorkommenden Beschwerden, die wir nicht in der Lage oder gar Willens sind zu lösen und die wir uns dennoch immer wieder anhören müssen. Das treibt einen in der Regel auch in den „Wahnsinn“! ;-)

<b>Frage 4</b>	<b>Wann wird aus einer Beschwerde ein persönlicher Angriff und wie sollten Sie sich dabei verhalten?</b>
Meine Antwort	<p>Siehe einerseits bei den Antworten zu Frage 2.</p> <p>Persönliche Angriffe stellen meistens das Ende einer Eskalationskette dar, ein Kunde kann sich in solch einen Angriff im Laufe des Gespräches hineinsteigern, wenn er oder sie sich missverstanden fühlt und einfach nicht weiterzukommen scheint. Solche Angriffe sind selten bewusst inszeniert, sondern sie stellen ungebändigte Gefühlausbrüche dar. Dennoch sind diese unentschuldigbar und sollten tunlichst vermieden und notfalls nach Eintritt so rasch wie möglich beendet werden.</p> <p>Wenn Sie als Gegenüber sich spürbar beleidigt fühlen ist meist die Grenze zwischen Beschwerde und unverschämten Verhalten überschritten. Wichtig ist dabei, sehr genau zu beobachten, was mit einem selbst passiert, denn die Grenzen sind nicht immer eindeutig, sondern können fließend sein. Das hat unter Anderem auch mit der eigenen Stimmung vor und zu dem Zeitpunkt des Geschehens zu tun. Ganz wesentlich ist Ihre Reaktion auf das Verhalten des Kunden. Sie sollte mit einer Verwarnung beginnen getreu dem Motto: „Ich fühle mich beleidigt!“ Wichtig ist dabei die Kommunikation aus der „Ich-Perspektive“, damit deutlich wird, was Sie empfinden und nicht eine „Anklage“ in Richtung des Absenders der „Unverschämtheit“. Bei der „Verwarnung“ sollte unbedingt auch kommuniziert werden, dass dies eine „gelb-rote“ Karte ist und Sie konsequenterweise das Gespräch bei Nichtändern des Verhaltens beenden werden. Das sollten Sie dann auch unbedingt tun, wenn der „Beschwerdeführer“ sich nicht einsichtig zeigt und entsprechend verhält.</p> <p>Leider gibt es einen „Motivator“, der solch flegelhaftes Verhalten fördert: Alkohol! Dem sollte man sich immer bewusst sein. Ganz wichtig ist in solchen Situationen, dass Sie sich die „Angriffe“ keinesfalls zu Herzen nehmen und sich persönliche berühren lassen. Das haben Sie nicht nötig!</p>

<b>Frage 5</b>	Was passiert, wenn Sie einen Kunden nach einer Beschwerde zufriedengestellt haben als nächstes?
Meine Antwort	Für viele Dienstleister ist nach der „Erledigung“ der Beschwerde, der Prozess beendet, getreu dem Motto: „Der Kunde ist ja zufrieden!“. Richtigerweise folgen jedoch noch einige weitere und weiterführende Schritte. Da ist zunächst einmal die Untersuchung, wo und wie es zu dem Fehler kam – dass „wer hat den Fehler begangen“ lassen wir zunächst mal außen vor. Erst die Analyse des Fehlers kann ein wiederholendes Auftreten unterbinden, indem wir die Fehlerquelle nach der Analyse auch beseitigen. Dann erfolgt die Dokumentation mit der Information aller am Prozess Beteiligten, wie wir es künftig handhaben werden. In einem vorletzten Schritt greift das Controlling der geänderten Dinge: werden diese wie angedacht umgesetzt und auch dauerhaft beibehalten? Und zu guter letzt fehlt natürlich das Ableiten von strategischen Konsequenzen im Gesamtunternehmen. Muss der Prozess an sich so weiterbehalten bleiben? Was gibt es für besser funktionierende Alternative?

<b>Frage 6</b>	Freuen Sie sich auf die nächste Beschwerde und wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
Meine Antwort	Es sollte so sein! Denn wer erfolgreich Beschwerden abwickelt, weiß um die magische Kraft für sein eigenes Selbstbewusstsein. Diese Stärkung prägt den Charakter und das Verhalten in Form von Lebenserfahrung und Gelassenheit. Somit freut sich ein „Profi“ wegen der immer wiederkehrenden Herausforderung auf die nächste Beschwerde und die nach erfolgreichem Handeln gratis erhaltene Belohnung für die eigene Persönlichkeit.

<b>Frage 7</b>	Fühlen Sie sich in ihrem Betrieb gut aufgehoben, was das Thema „Umgang mit Beschwerden“ angeht?
Meine Antwort	Hier sollte in besten Fall der Antwortende schreiben, dass dieses Thema immer wieder auf der Agenda steht: in Form von Schulungen, Trainings am Arbeitsplatz, individuellen Gesprächen zu den eigenen Erfolgen im Umgang mit dem Thema, Auswertungen und Ableitungen aus den Geschehnissen. Wenn dies alles regelmäßig stattfindet stärkt das den Mitarbeiter ungemein und gibt ihm oder ihr auch die Sicherheit entsprechend professionell zu handeln.

<b>Frage 8</b>	Ihr originellste Beschwerde und wie sie diese gelöst haben – bitte berichten Sie!
Meine Antwort	Hier ist alles erlaubt. Man darf gespannt sein, was die Antwortenden als „originell“ beschreiben; eher die unlösbaren Fälle oder eher die lustigen Erlebnisse. Sammeln Sie diese Erlebnisse und geben Sie diese unpersonalisiert als herausragende Musterbeispiele in Ihrem Jahresreport oder bei der Weihnachtsfeier wieder. Hier erfahren oft Führungskräfte von dem Spektrum der Möglichkeiten im Bereich Beschwerden, mit denen Sie in ihrem eigenen Arbeitsalltag selten zu tun haben.