Musterfragebogen Lerneinheit 1

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 1 | Warum sind Beschwerden Chancen für Alle? |
| Meine Antwort |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 2 | Gibt es Beschwerden, die eigentlich gar keine sind? Falls ja, beschreiben Sie diese bitte. |
| Meine Antwort |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 3 | Welche Beschwerden treiben Sie zur Verzweiflung und warum scheint das so? |
| Meine Antwort |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 4 | Wann wird aus einer Beschwerde ein persönlicher Angriff und wie sollten Sie sich dabei verhalten? |
| Meine Antwort |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 5 | Was passiert, wenn Sie einen Kunden nach einer Beschwerde zufriedengestellt haben als nächstes? |
| Meine Antwort |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 6 | Freuen Sie sich auf die nächste Beschwerde und wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht? |
| Meine Antwort |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 7 | Fühlen Sie sich in ihrem Betrieb gut aufgehoben, was das Thema „Umgang mit Beschwerden“ angeht? |
| Meine Antwort |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Frage 8 | Ihr originellste Beschwerde und wie sie diese gelöst haben – bitte berichten Sie! |
| Meine Antwort |  |