

# Kundenbeschwerden professionell meistern

**SEMINAR:** „Beschwerdemanagement“ begeistert Teilnehmer

Im Seminar „Beschwerdemanagement“, zu dem die Kreishandwerkerschaft Westfalen-Süd in das Aus- und Weiterbildungszentrum Bau Kreuztal eingeladen hatte, trainierte Unternehmer-Coach und Buchautor Heiko Ciesinski die Handwerkerinnen und Handwerker, damit auch heikle Gespräche einen guten Ausgang finden können. Denn: „Es ist teurer, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen unzufriedenen Kunden zufriedenzustellen.“

„Die Kundenzufriedenheit zu verbessern, Hinweise auf betriebliche Schwächen zu erhalten und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu unterhalten – das sind die Hauptziele eines Beschwerdemanagements“, so der Experte. Kunden wollen wertschätzend behandelt und ernst genommen werden. Sie wollen, dass man sich Zeit für sie nimmt. Und sie wollen schnelle, einfache Lösungen. Von den Bedürfnissen des Kunden führte der Coach die Teilnehmer schrittweise über die Grundprinzipien der Beschwerdebearbeitung hin zu konkreten Tipps und Regeln für die Gesprächsführung. Etwa zu der, niemals sofort zu widersprechen, sondern erst ruhig zuzuhören, nicht auf Vorwürfe einzugehen, sondern über Lösungen und das Erreichte zu sprechen. „Es ist wichtig zu wissen, dass einen der Kunde ja nicht persönlich angreifen

will. Deshalb sollte man sich auch nie angegriffen fühlen, also nicht in die Offensive gehen“, so Ciesinski. Besser sei es, Verständnis zu zeigen, auch eigene Fehler einzugehen. „Dann kann ich davon profitieren, dass der Kunde mir Tipps gibt.“

Wie man in schwierigen Gesprächssituationen zu einer Lösung finden kann, übten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Seminars im Praxisteil. Eine Videokamera hielt die Rollenspiele fest, so dass sie anschließend kritisch begutachtet werden konnten.

Die Teilnehmer zeigten sich beim Abschlussgespräch sehr zufrieden: „Ich fand es für mich, der ich noch relativ neu im Kundenkontakt bin, sehr hilfreich“, sagte einer, und ein anderer ergänzte: „Ich bin auch nach diesem Tag wohl kein perfekter Vertriebsmensch. Aber ich bin überzeugt, dass ich sicherer im Umgang mit Kunden sein werde.“ Das Seminar, da waren sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sicher, sei ein guter Anstoß.

Heiko Ciesinski ging auch bei der Auswertung seines eigenen Seminars nach den Grundsätzen des Beschwerdemanagements vor: „Lob freut mich natürlich. Aber viel wichtiger ist es mir, zu erfahren, was nicht so gut läuft. Das hilft mir nämlich weiter. Es gibt mir die Möglichkeit, zu wachsen.“