

# Beschwerdemanagement und Rückgewinnungsmanagement

## Business Excellence Seminar



**„Ein Muss für die Kundenzufriedenheit & Kundenbindung“**

## Inhalte

- Professionelles Beschwerdemanagement CCM
  - » bei Reklamationen durch den Kunden
  - » bei selbst verschuldeten Fehlern
  - » bei Verzögerung von Lieferungen und Leistungen
  - » bei Konflikten und Missverständnissen
- Professionelles Kundenrückgewinnungsmanagement
  - » die WinBack Methode mit bis zu 50% Erfolgsquote
- Psychologische Gesprächstechniken für CCM & WinBack

# 1. Beschwerdemanagement

## In 10 Stufen zum Erfolg

Untersuchungen zeigen, dass sich die Mehrheit der unzufriedenen Kunden nach wie vor nicht beim betreffenden Unternehmen beschwert, sondern stattdessen den Anbieter wechselt, sich bei Drittparteien beschwert oder negative Mund zu Mund Propaganda betreibt.

Von den Kunden, die sich beschweren, ist zudem nur die Hälfte zufrieden mit der Beschwerdebehandlung des Unternehmens.

Fakten wie diese zeigen, dass hinsichtlich der Gestaltung eines Beschwerdemanagements noch erheblicher Professionalisierungsbedarf besteht.

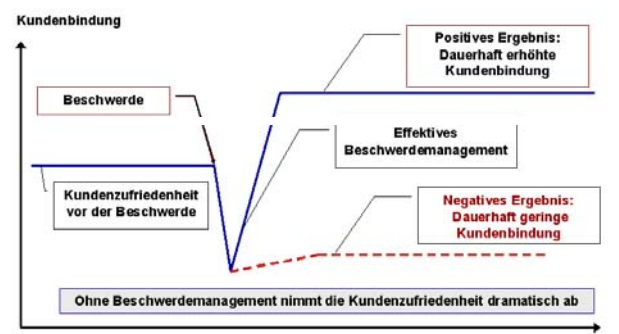
Das Customer Complaint Management CCM hilft Ihnen ein professionelles Beschwerdemanagement einzurichten bzw. dessen Professionalität zu beurteilen und zu steigern.

Ziel des Workshops ist es, sowohl praktische Erfahrungen zu sammeln als auch die genaue Kenntnis zur Einführung eines Beschwerdemanagements zu erlangen.

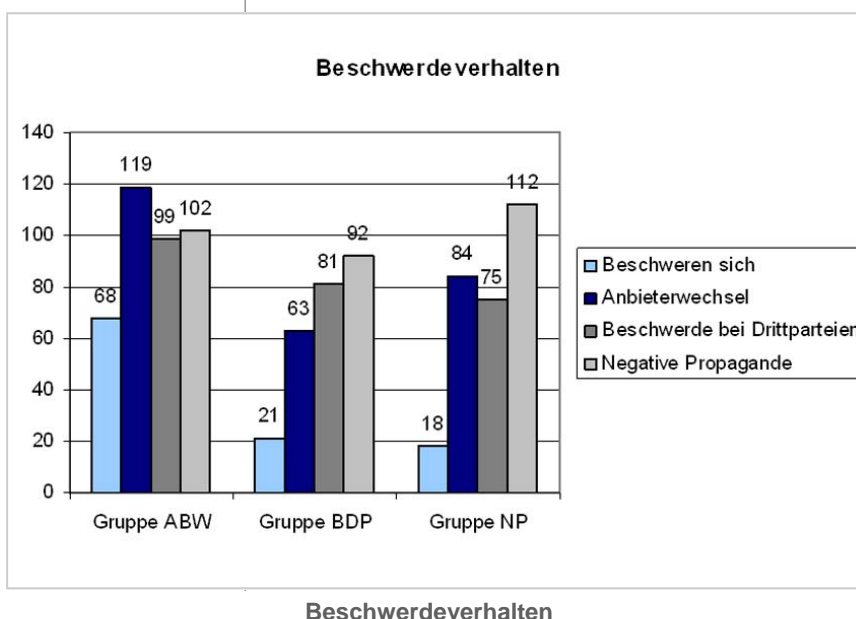
Beschwerdemanagement ist deshalb ein Muss für jedes Unternehmen



Die CCM Methode: Zehn Stufen zum Erfolg



Beschwerdemanagement und Kundenbindung



### Sie kennen und können

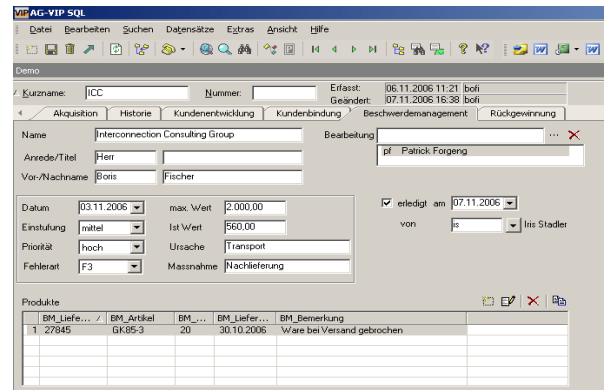
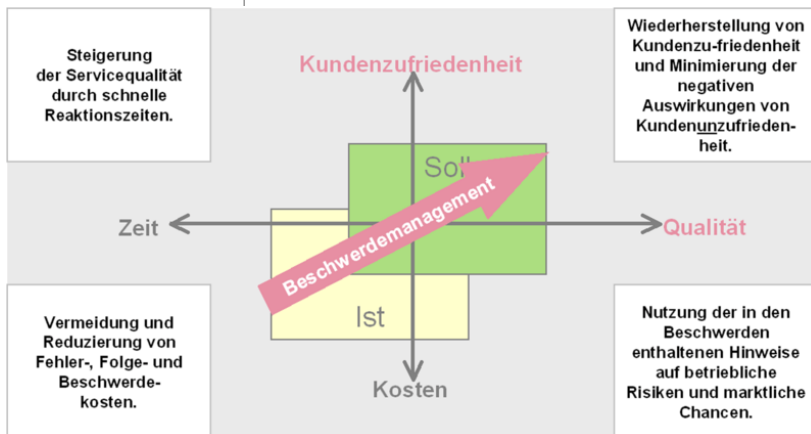
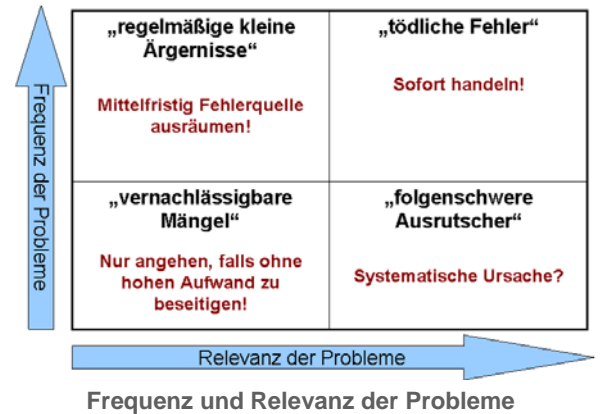
- » Sie erkennen den geldwerten Nutzen eines professionellen Beschwerdemanagements.
- » Sie kennen alle Einzelschritte zur Einführung eines Beschwerdemanagements.
- » Sie wissen wie Sie ein Beschwerdeinformationssystem aufbauen.
- » Sie entwickeln ein Verfahren zur systematischen Erfassung der Beschwerdeursachen.
- » Sie können Gesprächstechniken anwenden, um Beschwerden professionell zu behandeln.

# 2. Beschwerdemanagement-Prozess

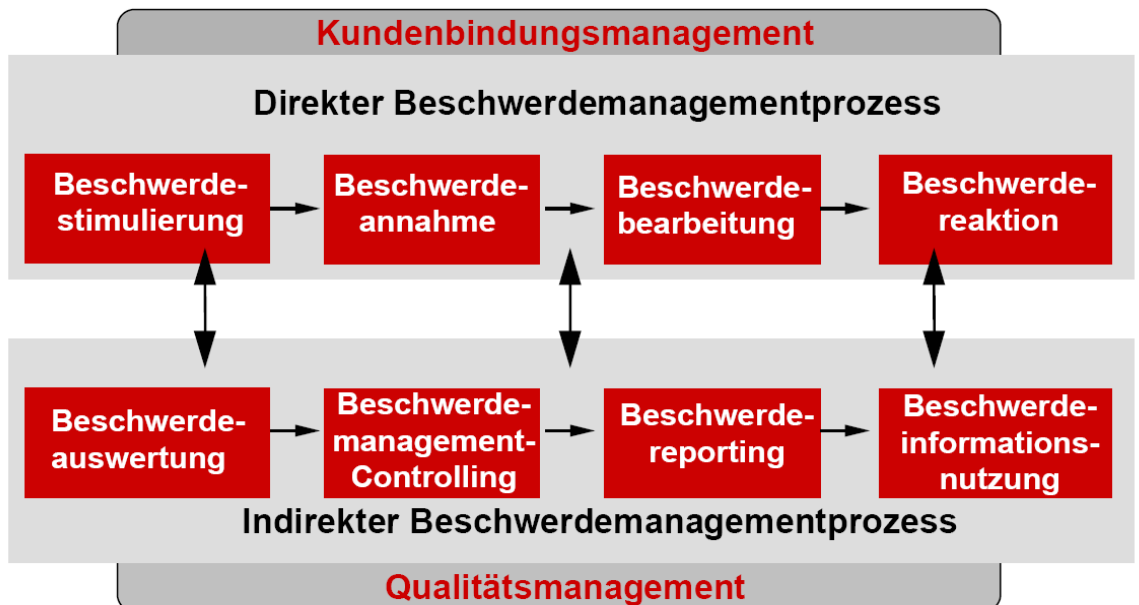
Analysieren und schnell handeln

Vorrangige Ziele eines professionellen Beschwerdemanagements sind

- » die Steigerung der Servicequalität, indem Anliegen des Kunden zügig gelöst werden,
- » die Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit, während gleichzeitig die negative Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden,
- » die Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten sowie
- » die Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Risiken und Chancen im Markt.



Software für das Beschwerdemanagement



# 3. Beschwerdebehandlung

## Analyse - Erkenntnisse - Reaktionen

Begeisterte Kunden sind unser höchstes Gut. Aus verärgerten Kunden können durch professionelles Beschwerdemanagement begeisterte Kunden gemacht werden. Da auf eine Beschwerde nur adäquat reagiert werden kann, wenn man davon Kenntnis hat, ist der erste Schritt in das Beschwerdemanagement, die Kunden dazu anzuregen, ihre Beschwerde auch loszuwerden, d.h. es müssen geeignete Beschwerdewege eingerichtet werden, die es dem Kunden leicht machen, seine Unzufriedenheit zu äußern. Hierbei ist eine sensible Gesprächsführung von großer Bedeutung. Diese lernen Sie in entsprechenden Übungen.

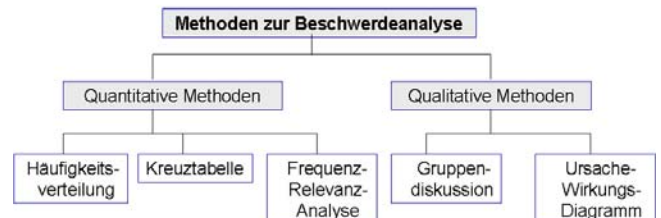
- » **Wie begeistere ich aufs Neue die verärgerten Kunden?**
- » **Wie leiste ich dabei mehr als die Wettbewerbsunternehmen?**

Erfolgreiches Beschwerdemanagement basiert im Wesentlichen auf einer professionellen Beschwerdebehandlung.

Neben Verfahrens- und Ergebnisregeln kommt der einfühlsamen Kommunikation die größte Bedeutung zu.

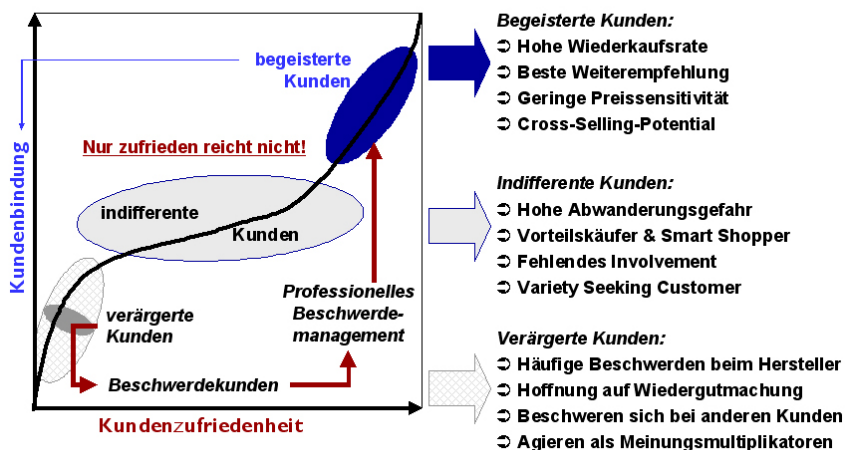
Beschwerdebehandlung		
Verfahrensregeln	Verhaltensregeln	Ergebnisregeln
▪ Empowerment	▪ Für Feedback danken	▪ Kompetenzen
▪ Sofortige Bearbeitung	▪ Ruhiger Ort	▪ Kulanz
▪ Standardisierung	▪ Nicht unterbrechen	▪ Wiedergutmachung
▪ Feedback	▪ Verständnis zeigen	▪ Informationssystem
▪ Erfassung	▪ Sachlich und höflich	▪ Begründung
▪ Weiterleitung	▪ Informieren	
▪ Informationssystem	▪ Positiv abschließen	

Beschwerdebehandlung



Beschwerdeanalyse

Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung



Nur begeisterte Kunden haben eine hohe Kundenbindung

### Sie erfahren, kennen und können

- » Sie transferieren das neu erworbene Wissen in die praktische Anwendung.
- » Sie lernen allgegenwärtige Situationen zu meistern.
- » Sie kennen den Nutzen eines professionellen Beschwerdemanagements. Sie können Beschwerden professionell und ergebnisorientiert behandeln.
- » Zur Übung werden Beispiele aus der Alltagspraxis der Teilnehmer herangezogen, so dass Sie an tatsächlichen Situationen über und von anderen Teilnehmern lernen.

## 4. Die Harvard-Technik

### Gesprächstechnik Beschwerdemanagement

Das Harvard-Konzept ist eine anerkannte Gesprächsmethode, die in Wirtschaft und Politik erfolgreich angewandt wird.

#### Die Grundsätze des Harvard-Konzepts

- Menschen und Probleme getrennt behandeln
- Auf Interessen konzentrieren
- Konzept zum beiderseitigen Vorteil entwickeln
- Auf Anwendung objektiver Kriterien bestehen



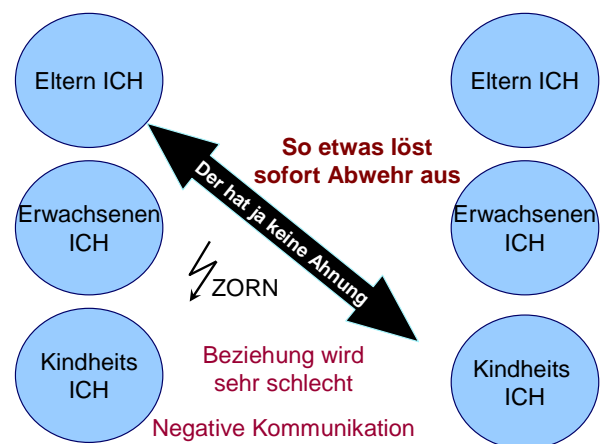
#### Das Harvard-Konzept

Auf der Grundlage dieser Methoden haben wir Gesprächstechniken entwickelt, die in der jeweiligen Beschwerdesituation notwendig und sehr hilfreich sind.

Konkrete Empfehlungen helfen Ihnen Ihr Beschwerdemanagement systematischer und damit erfolgreicher durchzuführen.

#### 10 Schritte zum Erfolg

1. Verhandlungen systematisch führen
2. Mentales Briefing
3. Verständnis signalisieren
4. Positive Verstärkung
5. Fragetechniken
6. Paraphrasieren
7. Argumentationstechnik
8. Schwierige Situationen meistern
9. Ziele und Ergebnisse
10. Mein eigenes Rückgewinnungs-Konzept



Schlechte Beziehung - schlechtes Ergebnis

#### Menschen und Probleme getrennt behandeln

- Verhandlungspartner sind zuallererst Menschen!
- Fokussieren Sie das Problem nicht die Person.
- Versetzen sie sich in den Verhandlungspartner und verstehen Sie dessen und Ihre Emotionen.
- Hören Sie aktiv zu & verstärken Sie ihr Gegenüber positiv.
- Sprechen Sie in ICH-Botschaften statt in SIE-Botschaften.
- Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.
- Verständigen Sie sich auf eine Arbeitsbeziehung.
- Lassen Sie ihrem Partner das Gesicht wahren.

#### Der Nutzen für Sie

- Sie kennen die Erfolgsmethode des Harvard-Konzepts und können diese anwenden.
- Sie wissen, worauf es in Verhandlungen ankommt.
- Sie können eine positive Beziehung aufbauen und damit Kunden zufriedenstellen.
- Sie können jetzt mit Ihrer eigenen Strategie clever zum Beschwerdemanagement beitragen.

# 5. Rückgewinnungsmanagement

## Das unterschätzte Potential

Die Attraktivität der Zielgruppe verlorener Kunden resultiert daraus, dass viele ehemalige Kunden für lange Zeit auch treue und zufriedene Kunden des Unternehmens waren und durchaus nicht nur über einen negativen Erfahrungsschatz verfügen.

Oftmals wird eine Geschäftsbeziehung auch nur wegen eines akuten Problems beendet. Daher verfügt das Unternehmen auch bei vielen verlorenen Kunden über einen gewissen Goodwill.

Darüber hinaus entwickeln verlorene Kunden nach einer Rückgewinnung sogar ein weitaus stärkeres Vertrauen und eine stärkere Loyalität zum Anbieter als permanent treue Abnehmer.

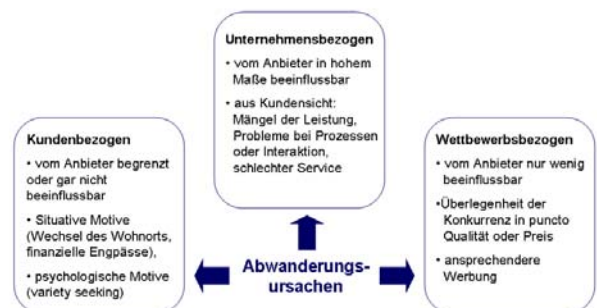
Mit einer professionellen Win Back Strategie wird die Loyalität und Profitabilität durch gestärktes Commitment wesentlich gesteigert und eine erhöhte Weiterempfehlungsbereitschaft ausgelöst.

**Untersuchungen zeigen, dass bis zu 50% verloren geglaubter Kunden rückgewonnen werden können.**

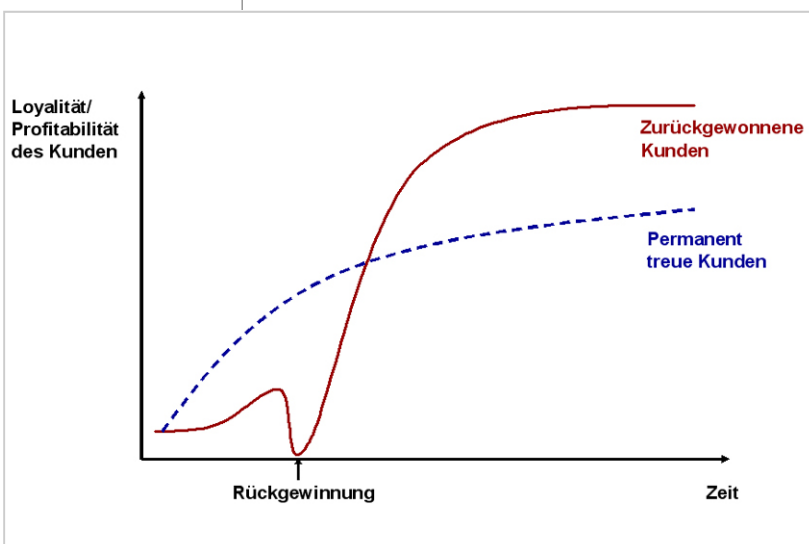
Es lohnt sich also ein professionelles Rückgewinnungsmanagement aufzubauen.

1. Abgewanderte Kunden gezielt identifizieren
2. Abwanderungsursachen analysieren und beseitigen
3. Segmentierung und Setzen von Prioritäten
4. Prävention statt Reaktion
5. Schnell und transparent handeln
6. Faire Wiedergutmachung anbieten
7. Den Prozess im Griff haben
8. Den Kunden gut behandeln
9. Nachbearbeitung
10. Messung des Rückgewinnungserfolgs

### Die WIN Back Methode: Zehn Stufen zum Erfolg



### Abwanderungsursachen analysieren



Nach der Rückgewinnung erhöht sich sogar die Loyalität

### Der Nutzen für Sie

- » Sie etablieren ein Rückgewinnungsmanagement in Ihrem Unternehmen.
- » Sie wissen wie Sie Mitarbeiter dafür ausbilden und begleiten.
- » Sie begegnen virtuos den unterschiedlichsten Situationen.
- » Sie wissen auf was es bei einer erfolgreichen Win Back Strategie ankommt.
- » Sie können die Techniken in Rückgewinnungsgesprächen professionell einsetzen.
- » Sie überzeugen mit Ihrem Einfühlungsvermögen und Ihrer Argumentation.

# 6. Gesprächstechniken

## Professionelle Rückgewinnung

### Die Gesprächstechnik ist entscheidend

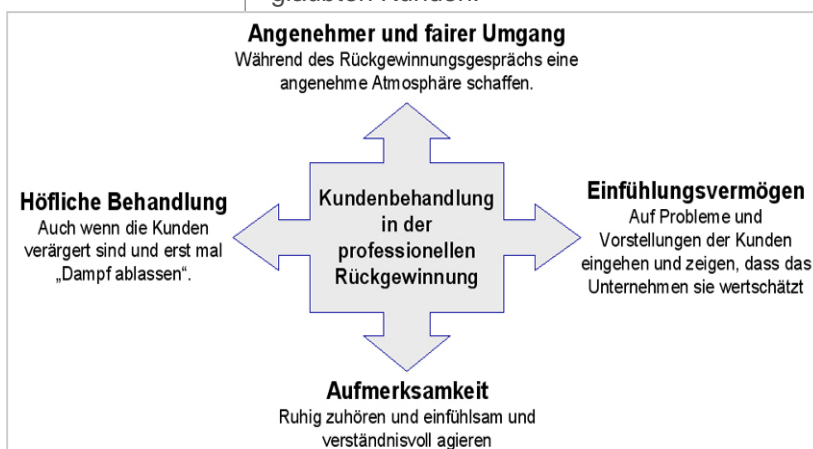
Der Erfolg im Beschwerde- und Rückgewinnungsmanagement wird wesentlich durch die Persönlichkeit und die kommunikativen Fertigkeiten im persönlichen Gespräch bestimmt.

Untersuchungen zeigen, dass der Rückgewinnungserfolg direkt abhängig ist von der Sympathie, dem Verhalten, der Kompetenz des Mitarbeiters im Rückgewinnungsteam und vor allem dem Vertrauen zum diesem.

Deshalb trainieren wir besonders emotionale Techniken, die Motiverkennung und die Befriedigung der Bedürfnisse des verloren geglaubten Kunden.

### Die wichtigsten Gesprächstechniken sind:

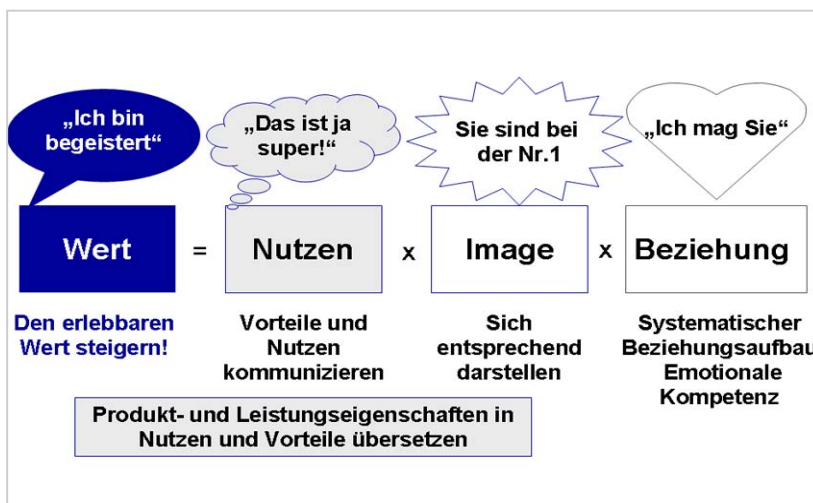
- Aktives Zuhören
- Paraphrasieren
- Positive Verstärkung
- Bedingte Zustimmung
- Dirigierende Fragen
- Emotionale Konditionierung
- Konfliktmanagement
- Bedeutungen & Belohnungen bieten



Kundenbehandlung bei der Rückgewinnung



Rückgewinnung durch Bedeutung & Belohnung



Je höher der Wert für den Kunden, je leichter die Rückgewinnung

### Der Nutzen für Sie

- » Das Training zur aktiven Beschwerdebehandlung und Kundenrückgewinnung macht Sie sicher für die Praxis.
- » Sie können die Technik der einfühlsamen Kommunikation in Beschwerde- und Kundenrückgewinnungsgesprächen erfolgreich anwenden.
- » Sie behalten auch verärgerte Kunden.
- » Sie erreichen eine Rückgewinnungsrate von bis zu 50%.

# Faxantwort +49 89 368143 55

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Wir interessieren uns für Ihre Inhouse-Seminare

- Beschwerde- und Rückgewinnungsmanagement**
- Beschwerdemanagement**
- Rückgewinnungsmanagement**
- Verhandeln nach dem Harvard-Konzept**

## Absender

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Abteilung/Funktion

\_\_\_\_\_  
Firma, Straße, PLZ, Ort

\_\_\_\_\_  
Tel, Fax, Email

## Weitere Leistungsangebote

Bitte senden Sie uns Informationsmaterial zu folgenden Themen:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Customer Relationship Management       | <input type="checkbox"/> Neuro Marketing & Sales        |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde- & Rückgewinnungsmanagement | <input type="checkbox"/> Sales Excellence               |
| <input type="checkbox"/> Key Account Management                 | <input type="checkbox"/> Verkaufsteams führen           |
| <input type="checkbox"/> Wirkungsvolle Mitarbeiterführung       | <input type="checkbox"/> Persönliche Erfolgsplanung     |
| <input type="checkbox"/> Neukundengewinnung & Leadmanagement    | <input type="checkbox"/> Kundenbindungsmanagement       |
| <input type="checkbox"/> Konfliktmanagement                     | <input type="checkbox"/> Psychologie für Führungskräfte |
| <input type="checkbox"/> _____                                  | <input type="checkbox"/> _____                          |
| <input type="checkbox"/> _____                                  | <input type="checkbox"/> _____                          |