

## „Mit Beschwerden positiv und pro aktiv umgehen“

Zu einem Seminar unter dem Tenor „Beschwerde als Chance“ hatte die KH kürzlich ihre Mitglieder eingeladen. Referentin dieser vielschichtigen Thematik war die Trainerin Ortrud Tornow vom Trainingsinstitut Tornow & Partner in Fulda. Insbesondere wurden die Kernbereiche Qualitätsmängel, Lieferverzug, schlechter Service, Unfreundlichkeit, mangelnde Kommunikation nach innen und außen „unter die Lupe genommen“. Wenngleich unterschiedliche Branchen vertreten waren, so zeigte sich bereits sehr schnell im Dialog mit den 16 Teilnehmern des Seminars, dass sich auf der Ebene der Beschwerde immer ähnliche Gründe widerspiegeln. Ortrud Tornow stellte eine Vorgehensweise besonders deutlich heraus: „Gerade eine mögliche Unzufriedenheit des Kunden muss hinsichtlich Ursache und Wirkung genau analysiert werden.“ Denn nach Erkenntnis der Trainerin sei es wichtig, die Motive und Beweggründe des Kunden herauszufiltern, um adäquat reagieren zu können. „Solange die Beziehungsebene nicht geklärt ist, werden wir auf der sachlichen Ebene kein zufrieden stellendes Ergebnis erzielen.“ „Eine wichtige Voraussetzung aller Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt ist die Fähigkeit, Zufriedenheit beim Kunden zu erhalten, zu fördern und wieder herzustellen, wenn das Qualitätsversprechen aus Sicht des Kunden nicht mehr stimmt“ Ortrud Tornow erläuterte dazu, dass die Praxis häufig zeige, dass der Arbeitsalltag und die damit verbundene Routine Menschen immer wieder dazu verführen, zunächst die „Schuldfrage“ zu klären. „Dieser rational zunächst scheinbar richtige Schritt führt jedoch zur Verhärtung der Standpunkte und verdirbt die Kommunikation.“

Oberstes Ziel müsse daher: „Löse das Problem, nicht die Schuldfrage“ sein. Nach Erkenntnissen der Trainerin hat erfolgreiches Beschwerdemanagement viel mit emotionaler Stabilität und konsequenter Kundenorientierung zu tun. „Der Output eines Unternehmens - das sind Produkte, Service, Kundenbindungsprogramme, Beschwerdemanagement - sind die Folge des Miteinanders von Menschen. Sie definieren Prozesse und führen diese aus, Menschen leiten Menschen an, Menschen entscheiden über die Zukunft von Unternehmen.“ Daher: „Die Leistungsfähigkeit einer Organisation steht und fällt mit ihren Leistungsträgern.“ Wie wichtig das interne Miteinander und die Teamarbeit für die Kundenzufriedenheit sind, wurde allen Teilnehmern während einer Gruppenübung bewusst. Deutlich wurde, dass der „Kommando-Geber“ auf sich und auf alle Mitarbeiter achten muss, jeder einzelne wiederum trägt Verantwortung dafür, wie er eine Arbeit übergibt. Ein weiterer Schwerpunkt war die Frage: „Wie gehe ich in der täglichen Praxis mit unzufriedenen Kunden um?“ Dabei erntete das Thema „Pro aktive Kommunikation“ große Resonanz. Während des zweistündigen Seminars wurden die Teilnehmer ebenso aufgefordert, ihre alltägliche Praxis zu analysieren und zu reflektieren. Es wurden darüber hinaus umfangreiche „To-do-Listen“ angelegt, in denen wirksame Schritte aufgeführt waren, Beschwerden bereits im Vorfeld entgegenzuwirken und - falls sie dennoch einmal auftreten sollten - positiv und pro aktiv damit umzugehen.