

Bernhard Haas
Bettina von Troschke

Beschwerde- management

Aus Beschwerden
Verkaufserfolge machen

GABAL

Inhalt

Vorwort	7
1. Beschwerdemanagement: Herausforderung der Zukunft	9
1.1 Die Herausforderung – Zahlen, Daten, Fakten	10
1.2 Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements	15
1.3 Die Rolle des Kundencoach	17
1.4 Der Nutzen von Beschwerdemanagement	21
1.5 Erwartungen von Kunden	23
2. Psychologie des Beschwerdemanagements	31
2.1 Emotionale Intelligenz und Empathie	31
2.2 Konfliktfähigkeit	35
2.3 Stressbewältigung	41
2.4 Selbstvertrauen – Selbstentwicklung – Selbstmotivation	44
3. Beschwerdegespräche in der Praxis	47
3.1 Stufen des Beschwerdegesprächs	47
3.2 Exzellente Kommunikation mit NLP	63
3.3 Fallbeispiel	71
3.4 Aus Fehlern lernen	79
4. Schwierige Situationen meistern	82
4.1 Einwände	83
4.2 Forderung von Preisnachlässen	90
4.3 Übertriebene Ansprüche	93
4.4 Kundentypen	99
4.5 Grenzen ziehen	103

5. Beschwerden auf allen Kanälen	108
5.1 Am Telefon	108
5.2 Per Brief	118
5.3 Per E-Mail	124
5.4 Im Internet	127
6. Beschwerden systematisch und strategisch managen	132
6.1 Beschwerden systematisch annehmen, bearbeiten und auswerten	133
6.2 Beschwerdemanagement optimieren – Beschwerden minimieren	141
6.3 Die personalpolitische Dimension	145
6.4 Instrumente zur Gesprächsvor- und -nachbereitung sowie zur Beschwerdeanalyse	146
7. Statt eines Nachworts	159
Literaturverzeichnis	160
Lexikon	164
Lösungsvorschläge zu den Übungen	172
Stichwortverzeichnis	173
Über die Autoren	179