

# INHALT

Einleitung.....	1
<b>Kapitel 1: Beschwerdemanagement und Kommunikation .....</b>	<b>11</b>
Die Unternehmenskultur und das Leitbild als Basis .....	12
Grundlegende Begriffsklärungen .....	14
Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements .....	15
Kommunikation und Beschwerdemanagement .....	19
Was sich der Kunde im Beschwerdefall erwartet .....	26
Was der Mitarbeiter von einem guten Beschwerdemanagement hat .....	29
<b>Kapitel 2: Das Beschwerdegespräch in der Praxis ....</b>	<b>33</b>
Sechs nicht ganz ernst gemeinte Strategien im Umgang mit Beschwerden ....	34
Strategien für ein erfolgreiches Beschwerdegespräch .....	39
Die „kleinen Fehltritte“ in der Wortwahl .....	65
Nonverbale Signale im Beschwerdegespräch .....	69
Die einzelnen Phasen des Beschwerdegesprächs .....	72
Überzogene Forderungen und persönliche Beleidigungen – Grenzen setzen im Beschwerdegespräch .....	80
<b>Kapitel 3: Beschwerdekommunikation am Telefon ....</b>	<b>85</b>
Der Gesprächseinstieg .....	86
Stimme macht Stimmung – besonders am Telefon .....	89
Das Beschwerdetelefonat – so klappt’s! .....	90
Beenden des Telefongesprächs .....	93
<b>Kapitel 4: Die schriftliche Beschwerde .....</b>	<b>95</b>
Wie Sie bei der schriftlichen Beschwerdebeantwortung vorgehen können ....	97
<b>Kapitel 5: Beschwerden via Internet .....</b>	<b>115</b>
Beschwerden via E-Mail .....	116
Beschwerden und negative Kommentare in den Sozialen Medien .....	127
<b>Kapitel 6: Eingehen auf schwierige Kunden .....</b>	<b>137</b>
Der Besserwisser .....	139
Der negative Zweifler .....	141

Der tobende Vulkan .....	144
Der scheinheilig-verständnisvolle Kunde .....	146
Der zynische Beschwerdeführer .....	148
<b>Kapitel 7: Wie lässt sich Beschwerden vorbeugen? ..</b>	151
Beschwerde-Stimulierung .....	153
Beschwerde-Frühwarnsystem .....	155
Anhang: Buchstabiertabellen .....	159
Literaturverzeichnis .....	160
Stichwortverzeichnis .....	161