

Checkliste:

Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten

Behalten Sie die Nerven!

Wenn ein Kunde sich bei Ihnen beschwert, sollten Sie zuerst für ein positives Gesprächsklima sorgen.

Bitten Sie den Kunden in Ihr Sprechzimmer, um dort in aller Ruhe mit ihm allein das Problem zu lösen. Somit zeigen Sie ihm, dass Sie zu einem ernsthaften Gespräch bereit und für Kritik offen sind.



Die Beschwerde dürfen Sie auf keinen Fall persönlich nehmen, auch dann nicht, wenn der Kunde sich im Ton vergreift. Kunden, die sich beschweren, neigen dazu, persönlich zu verletzen. Aber der Ärger des Kunden betrifft ausschließlich den Vorfall.

Deshalb

- reagieren Sie nicht beleidigt.
- sehen Sie über persönliche Angriffe hinweg.
- konzentrieren Sie sich auf die Beschwerde und
- lassen Sie Ihre Emotionen aus dem Spiel.

Zeigen Sie Verständnis!

Der Kunde, der sich beschwert, fühlt sich im Recht. Zeigen Sie ihm deshalb, dass Sie Verständnis für sein Problem haben und werten Sie die Beschwerde nicht ab. Auch dann nicht, wenn die Beschwerde Ihnen nicht gerechtfertigt erscheint.

Checkliste: Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten

Sagen Sie zu ihm: „Ich kann Ihren Ärger gut verstehen und nachvollziehen. Schildern Sie mir bitte, ohne Wenn und Aber, wie es dazu gekommen ist, dass Sie so aufgebracht sind“.

Achten Sie dabei auf Ihre Körpersprache.

- Verschränken Sie nicht Ihre Arme, denn das signalisiert eine Abwehrreaktion.
- Halten Sie den Blickkontakt und nicken Sie zustimmend. Das zeigt Verständnis!

Hören Sie proaktiv gut zu!!

Ein Kunde, der sich beschwert, ist innerlich aufgewühlt und muss so richtig „Dampf ablassen“. Deshalb:

- Lassen Sie den Kunden ausreden.
- Hören Sie aktiv zu, indem Sie mit kurzen Sätzen dem Kunden zustimmen.
- Sprechen Sie dabei langsam und beruhigend.
- Fragen Sie proaktiv nach.
- Wiederholen Sie die wichtigsten Punkte mit eigenen Worten: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...“
- Widersprechen Sie nicht.
- Spielen Sie das Problem nicht herunter und versuchen Sie nicht, gute Ratschläge zu geben.

Antworten Sie auf Vorwürfe des Kunden nicht mit Gegenvorwürfen. Denn sonst eskaliert die Situation und Sie werden den Kunden wahrscheinlich für immer verlieren. Besser ist es, gemeinsam mit dem Kunden eine Lösung zu suchen, indem Sie ihn fragen, wie sein Wunsch aussieht.

Checkliste: Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten

„Was kann ich jetzt für Sie tun? Wie wollen wir weiter vorgehen? Was erwarten Sie von mir?“

Fragen Sie nach, ob der Kunde auch wirklich mit der Lösung zufrieden ist. Ist eine Lösung des Problems gefunden, dann müssen Sie diese auch unbedingt einhalten.

Entschuldigen Sie sich!

Sie müssen sich in jedem Fall bei Ihrem Kunden entschuldigen.

- „Es tut mir leid, dass Sie verärgert sind.“
- „Es tut mir leid, dass Sie solche Unannehmlichkeiten gehabt haben.“
- „Es tut mir leid, ich verstehe Ihre Wut.“



Sie müssen dem Kunden zu verstehen geben, dass Sie es ehrlich meinen und die volle Verantwortung für das Geschehen übernehmen. Auch dann, wenn es nicht Ihre Schuld ist, die zur Beschwerde geführt hat. Es bringt überhaupt nichts, die Schuld von sich zu weisen, da dies für den Kunden eine nicht zufriedenstellende Lösung ist.

Im Gegenteil: Rechtfertigen Sie sich, führt das nur zu noch mehr Ärger und der Kunde wird im wahrsten Sinne des Wortes explodieren. Gehen Sie auf den Kunden ein und versuchen Sie das Problem zu seiner Zufriedenheit zu lösen.

Denken Sie daran: Wer Schuld auf sich nimmt, dem wird auch schneller vergeben.

Wenn Sie einen Kunden um Entschuldigung bitten, dann wird er wahrscheinlich noch mehr von Ihnen angetan sein, als vor der Beschwerde.

Checkliste: Deeskalation – Beschwerden entschärfen in 5 Schritten

Bedanken Sie sich!

- Das Ende eines Gesprächs sollte positiv verlaufen.
- Zeigen Sie Ihrem Kunden, dass Sie ihn auch in Zukunft als Kunden behalten möchten.
- Bedanken Sie sich bei ihm für das Gespräch und die Offenheit.
- Vergewissern Sie sich, dass der Vorfall nun auch wirklich für den Kunden aus der Welt geschafft ist.
- Betonen Sie, dass Sie kontinuierlich daran arbeiten, die Apothekenabläufe zu verbessern.
- Überprüfen Sie zu einem späteren Zeitpunkt, ob der Kunde auch tatsächlich Ihr Kunde geblieben ist.