

Mit Kunden im Dialog: Beschwerden als Chance nutzen

Nur 4 % der unzufriedenen Kunden beschwerten sich: dies könnte als beruhigend niedrige Zahl erscheinen. Bedenkt man allerdings, dass die restlichen 96 % der unzufriedenen Kunden stillschweigend abwandern, und dass die Neugewinnung von Kunden viel aufwändiger ist, als das Halten von Stammkunden, rückt das Thema Beschwerden in ein ganz anderes Licht.

Diese Zusammenhänge werden gleich zu Anfang von Dr. Thea Döhlers Seminar zum Beschwerdemanagement am 15.11.2008 in Stuttgart deutlich. Im Laufe des Tages erfahren wir Teilnehmerinnen (hauptsächlich freie Übersetzerinnen und/oder Dolmetscherinnen), wie man eine Beschwerde im Idealfall dazu nutzen kann, eine größere Kundenloyalität zu erreichen: 90 % der Beschwerde führenden Kunden bleiben nämlich erhalten, wenn die Beschwerde schnell und professionell bearbeitet wird. Dies scheint zunächst einmal weit entfernt von den üblichen Folgen einer Beschwerde, über die die Teilnehmerinnen berich-

ten: Stress, Angst, Zweifel, vielleicht sogar Verlust des Kunden.

Eine wasserdichte Auftragsabwicklung von Angebot bis Abgabe räumt schon mal viele potenzielle Probleme im voraus aus dem Weg (stellt der Kunde z. B. vor der Abnahme einen Mangel fest, hat er den Übersetzer zur Nacherfüllung aufzufordern – erst bei verstrichener Frist oder erneuten Mängeln kann der Kunde das Honorar mindern). Kommt es dennoch zur Beschwerde, gibt es ganz klare Vorgehensweisen, die einem das Handeln erleichtern.

Dabei hilft die Kenntnis einiger Aspekte der Kommunikationstheorie, wie z. B. die verschiedenen Ebenen einer Botschaft (oft verdrängt die Beziehungsebene im Gespräch die Sachebene, und man reagiert persönlich). Ganz konkret bekommen wir Einblicke in die Führung eines Beschwerdegesprächs nach dem EVA3-Modell (Entschuldigung, Verständnis, Analyse, Auflösung und Abschluss). Die verschiedenen Phasen eines Gesprächs, wie die Zuhör- und Aggressionsphase oder die Kon-

fliktbereinigung werden mit Satzbeispielen und Reaktionstechniken vorgestellt, die sich in die eigene Praxis integrieren lassen. Auch Notfallstrategien für aussichtslose Situationen werden angesprochen, sowie Reizformulierungen, von den man lieber die Finger lassen sollte.

Nicht nur Inhalt, sondern auch Vortragstil und Techniken der Referentin machen dies zu einem kurzweiligen Tag (nach dem Mittagessen wird während ein Spaziergang eine Aufgabe bearbeitet, und nicht vor einer Präsentation gedöst), und das Drumherum im Kolpinghaus – der technisch gut ausgestattete, moderne Raum, und das Mittagessen – trägt zu einem gelungenen Samstag bei.

Was nimmt man mit nach Hause? Eine Beschwerde ist immer gerechtfertigt (auch wenn sich der innere Fachübersetzer dagegen wehrt), und eine Kundenbeziehung muss langfristig nicht unter einem Beschwerdegespräch leiden – im Gegenteil.

Monika Scheel
mail@monikascheel.de