

# BESCHWERDEMANAGEMENT

Erfolgreiche  
Konfliktgespräche  
Antje Zierle

# BESCHWERDEN – GEFAHR & CHANCE

## Gefahr:

- schlechter Umgang mit Beschwerden führt zu Unzufriedenheit
- Kunde wandert evtl. ab
- wirtschaftlicher Schaden
- Imageschaden: Kunde erzählt weiter

## Chance:

- erkennen von Schwachstellen / kostenloses Feedback
- Kundenwünsche erkennen
- richtiger Umgang führt zu Zufriedenheit & Kundenbindung
- vertrauensvolles Verhältnis schaffen

# DAS EISBERGMODELL

The image features a central illustration of an iceberg floating in a light blue sea. The top part of the iceberg, which is above the water line, is white and jagged, representing the visible part of the model. The bottom part, which is submerged, is a much larger, dark blue mass, representing the hidden part. The water surface is calm with some ripples. The background shows a light blue sky and distant, smaller icebergs on the horizon.

**Sachebene**  
**sichtbar / bewusst**

Zahlen, Daten, Fakten

Worte

Verhalten

Handeln

**Beziehungsebene**  
**unsichtbar / unbewusst**

Einstellung

Meinungen

Gefühle / Emotionen

Ängste

Werte

Bedürfnisse

Erfahrungen

Motive

Stimmungen

## DER KOPF DENKT, DER BAUCH LENKT

- Verarbeitung von Informationen nimmt Weg über das Unbewusste
- Verstand ist Diener dessen, was der Mensch unbewusst & emotional will
- Spannungen in der Beziehungsebene = keine Möglichkeit für sachliche Ebene

# UMGANG MIT BESCHWERDEN

1. Beziehungsebene bereinigen
2. sachlichen Hintergrund erfassen
3. gemeinsame Lösung finden

# BEZIEHUNGSEBENE BEREINIGEN

## 1. Innere Haltung:

- Augenhöhe: Ich bin ok, Du bist ok.
- Wertschätzung & Akzeptanz: es gibt keine schwierigen Persönlichkeiten
- Zeit nehmen: „Ich bin für Dich da.“

## 2. emotionalen Knoten lösen:

- „Danke“ sagen
- Emotionen heraushören
- ehrliches Verständnis zeigen
- das Drama benennen

## SACHLICHER HINTERGRUND

- ehrliches Interesse zeigen: fragen
- aktiv zuhören
- mit eigenen Worten zusammenfassen

## GEMEINSAME LÖSUNG

- akzeptable Lösung gemeinsam erarbeiten:  
vorschlagen & erfragen
- Zufriedenheit prüfen
- nächste Schritte verbindlich festlegen



## NO GO'S

- Schuldzuweisungen, Vorwürfe, Vorhaltungen
- Belehrungen
- Widersprechen

## TIPPS

- bewusst Formulieren:
  - keine Konjunktive
  - statt „aber“ lieber „und (gleichzeitig)“
  - „müssen“ vermeiden
  - Gegenwartsform nutzen
- auf Stimmlage, Gestik, Mimik achten
- nicht persönlich nehmen
- nicht rechtfertigen, lieber um Entschuldigung bitten
- entspannt bleiben

VIELEN DANK & VIEL ERFOLG!

Jeder „schwierige Mensch“ hat  
auf seinem Eisberg einen für sich  
nachvollziehbaren Grund!