




### VideoTool Umgang mit Beschwerden:

Die fünf Fallbeispiele mit insgesamt 10 Video-Spielszenen verdeutlichen wichtige Aspekte rund um das Thema Umgang mit Beschwerden. Anhand der Videos samt Begleitmaterialien wie Checklisten, Handouts und Übungen wird das Wissen zum jeweiligen Teilbereich erarbeitet, vermittelt, angewandt und ggf. vertieft.

Titel	Beschreibung	Video-Nr.	Laufzeit
<p>Sich Beschwerden annehmen</p> 	<p>Dargestellt werden jeweils ein negatives und ein positives Beispiel für einen Gesprächseinstieg. Im Mittelpunkt stehen dabei folgende Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gehen Sie auf den Kunden ein, bringen Sie ihm Verständnis entgegen.</li> <li>▪ Nehmen Sie seine Beschwerde ernst.</li> <li>▪ Hören Sie ihm ruhig zu und geben Sie ihm Zeit, sich abzureagieren.</li> <li>▪ Verharmlosen Sie das Problem nicht.</li> <li>▪ Suchen Sie nicht zwanghaft nach Fehlern und schieben Sie niemals die Schuld einem Kollegen zu.</li> </ul>	<p>Video_1a Video_1b</p>	<p>00:01:22 00:02:43  Gesamtspielzeit: 00:04:05</p>

<p>Mit Beschwerden umgehen</p> 	<p>Hier werden ein positives und ein negatives Beispiel für den Ablauf eines Beschwerdegesprächs vorgestellt. Das Vorgehen wird dabei in folgende vier Phasen eingeteilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gesprächseröffnung</li> <li>▪ Klärung der Sachlage</li> <li>▪ Problemlösung</li> <li>▪ Abschluss</li> </ul>	<p>Video_2a Video_2b</p>	<p>00:00:35 00:00:25 Gesamtspielzeit: 00:01:00</p>
<p>Mit telefonischen Beschwerden umgehen</p> 	<p>Dargestellt wird jeweils eine positive und negative Form des Umgangs mit einer telefonischen Beschwerde. Folgende Merkposten stehen im Mittelpunkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Vermeiden von Gegenargumentationen und Widersprüchen</li> <li>▪ Das gezielte Einsetzen bestimmter Ausdrucksmittel</li> <li>▪ Das Aufzeigen von Lösungen bereits am Telefon</li> <li>▪ Die Ankündigung eines schnellen Rückrufs.</li> </ul>	<p>Video_3a Video_3b</p>	<p>00:00:57 00:01:02 Gesamtspielzeit: 00:01:59</p>

<p>Der Kunde im Recht</p> 	<p>Die Videos zeigen ein positives und negatives Beispiel an Verhaltensweisen, die die Situation entweder entschärfen oder verschärfen. Folgende Verhaltensweisen fördern dabei die Eskalation der Situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Bezweifeln der Reklamation</li> <li>▪ Das Abwälzen der Schuld</li> <li>▪ Voreiliges Handeln</li> <li>▪ Bagatellisieren der Reklamation</li> <li>▪ Belehren des Kunden</li> <li>▪ Das Widersprechen dem Kunden gegenüber.</li> </ul>	<p>Video_4a Video_4b</p>	<p>00:00:25 00:00:37 Gesamtspielzeit: 00:01:02</p>
<p>Der Kunde im Unrecht</p> 	<p>Hier werden jeweils ein positives und ein negatives Beispiel gezeigt für den Umgang mit einem Kunden, der im Unrecht ist. Erarbeitet werden sollten folgende Leitlinien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorsicht bei vorschnellen Zusagen</li> <li>▪ Sich nicht von den Aggressionen des Kunden anstecken lassen</li> <li>▪ Die Beschwerde auf den sachlichen Gehalt zurückführen</li> <li>▪ Akzeptable Zwischenlösungen finden.</li> </ul>	<p>Video_5a Video_5b</p>	<p>00:00:13 00:00:22 Gesamtspielzeit: 00:00:35</p>