

>> Gekonnt Kundenreklamationen entgegennehmen

Jenseits von Rechtfertigung und Schuldzuweisungen Kunden empathisch begegnen

Täglich bekommt Gabi Reklamationen in Form von Vorwürfen und Schuldzuweisungen von Kunden zu hören. Als Call-Agentin bei einem Internet-Provider gehört das Beschwerdemanagement zu ihrem täglichen Brot. Wie gelingt es ihr, aufgebrachte Kunden vom Problem zum Ziel zu führen?

Es gibt Tage, da machen Gabi die Vorwürfe und Schuldzuweisungen der Kunden ziemlich zu schaffen und die Nerven liegen blank. Die Gefahr ist gross, sich in solchen Situationen auf die Schuldfrage einzulassen und sich dann hinter Rechtfertigungen oder Gegenangriffen zu verschanzen. Als eine Kundin provokativ fragt: «Beantworten Sie eigentlich keine Mails? Kundenservice ist wohl ein Fremdwort!», rutscht ihr um ein Haar folgende Rechtfertigung heraus: «Wissten Sie eigentlich, wie viele Mails wir täglich zu beantworten haben? – Da kann eine Antwort schon mal etwas dauern. Wenn Sie sofort eine Antwort möchten, müssen Sie halt anrufen!» Doch sie kann sich diese Aussage gerade noch verkneifen.

«Jenseits von richtig und falsch liegt ein Ort, dort werden wir uns treffen.»

Dschalal ad-Din Muhammad Rumi, Dichter

Gegenseitige Anklagen und Schuldzuweisungen dienen weder der Problemlösung und schon gar nicht der Kundenbindung. Das weiss auch die Call-Agentin. Sie will die Kundin einfühlsam abholen und Verständnis zeigen. Deshalb versucht sie es mit: «Ich verstehe Sie ja, aber wenn Sie sofort eine Antwort benötigen, sollten Sie besser anrufen.» Ups! Statt einer einfühlsamen Antwort ist ihr eine Belehrung raus gerutscht. Diese wird auch postwendend quittiert: «Gar nichts verstehen Sie! Für was haben Sie denn diese Support-E-Mail-Adresse?!?»

Menschen möchten mit ihren Anliegen ernst genommen werden. Mit dem «aber» im Einleitungssatz: «Ich verstehe Sie ja, aber...» negiert man die gut gemeinte Einfühlung und signalisiert



Empathisches Nachfragen hat eine deeskalierende Wirkung im Gespräch.

damit sogar das Gegenteil von Verständnis.

Gabi atmet noch einmal tief durch und erinnert sich, wie sie mit Hilfe der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) das Gespräch wertschätzend in Richtung Problemlösung lenken kann, ohne sich für weitere Angriffe der Kundin verfügbar zu machen.

Jeder Vorwurf ist ein Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse

Als Erstes versucht sie, sich mit der Kundin auf einen klaren Auslöser des Ärgers, also eine Beobachtung zu einigen. Danach erforscht sie das Befinden der Kundin und die damit verbundenen Bedürfnisse. Werden diese bejaht, kann sie mit der Bitte zu einem nächsten Handlungsschritt überleiten, der sie dem Ziel näher bringt. Das hört sich dann wie folgt an:

Kundin: «Gar nichts verstehen Sie! Für was haben Sie denn diese Support-E-Mail-Adresse?!?» *Call-Agentin:* «Beziehen Sie sich auf Ihre Mail vom letzten Mittwoch?» (Beobachtung) *Kundin:*

«Ja klar! Aber nicht nur auf dieses, ich habe vorher schon zwei Mails geschrieben!» *Call-Agentin:* «Das hört sich an, als seien Sie sehr verärgert, weil Sie gerne vorwärts kommen möchten. Ist das so?» (Befinden und Bedürfnis) *Kundin:* «Sie haben es erfasst! Ich habe ein Problem mit dem Zugriff auf meinen Cloudspeicher. Mir sind die Hände gebunden, es geht um ein wichtiges File,

das ich heute unbedingt brauche!!» *Call-Agentin:* «Möchten Sie jetzt von mir hören, was mit Ihrem Cloudzugang los ist und wie Sie wieder einen Zugriff darauf erhalten?» (Bitte/Handlung)

Kundin: «Ja, gerne. Bitte sagen Sie mir, was ich tun soll.»

Mit dieser Art der Gesprächsführung gelingt es Gabi, das emotional erlebte abzuholen und das Gespräch auf die Ebene der Fakten zu lenken. Dies zeigt auch gleich eine deeskalierende Wirkung. Die Kundin ist nun bereit zu kooperieren.

Fazit: Empathie blendet Schuldzuweisungen aus und fokussiert sich auf Fakten, Emotionen und Bedürfnisse. Sind diese bekannt, finden sich Lösungen in der Regel einfach und schnell.

Vera Heim

Anzeige

Empathische Prozessbegleitung von Teams®

NEU

Der neue Lehrgang von The Coaching Company.

Steigern Sie Ihre empathische Kompetenz in der Moderation von Teamprozessen. Lernen Sie, wie Sie die Kooperationsbereitschaft im Team fördern und gemeinsam Ziele erreichen.

Start: **September 2014 oder 2015**
Info-Abend: **Mi., 4. März 2015**
Mehr Infos unter: **www.tcco.ch**

aus dem TCCO-MAGAZIN No. 10, 08/2014

Haben Sie Lust auf mehr Lesestoff rund um das Thema Gewaltfreie Kommunikation?

Dann senden Sie uns ein E-Mail mit dem Namen „Bestellung >>auf-gespürt“ und Ihrer Post- und E-Mail-Adresse an office@tcco.ch. Sie erhalten dann kostenlos und 2 Mal/Jahr das Magazin per Post und/oder per E-Mail zugestellt.