

„KRITIK, DIE WAFFE DER KUNDEN IM 21. JAHRHUNDERT“

Was ist eine Beschwerde?

Nachweislich mehr als nur Unzufriedenheit. Sie spiegelt die **Kultur eines Unternehmens** wider, nämlich gerade wie mit ihr umgegangen und wann darauf reagiert wird. Letztendlich dreht sich immer alles um **Menschen**, ganz egal um welche Dienstleistung, oder um welches Produkt es sich handelt.

Die Zuständigkeit im Unternehmen selbst ist sehr oft schwammig und nicht genau definiert. Auch die Erwartungshaltung des Unternehmens im Umgang mit Kritik ist somit nicht klar und deutlich vorgegeben.

Empathie – Wie empathisch sind unsere Mitarbeiter? Oder sind sie am Ende des Tages doch nur selbstverliebt und damit Befehlsempfänger? All das spielt eine wesentliche Rolle.

Nehmen wir Kritik persönlich, oder gehen wir offen damit um...

Erwiesenermaßen beschwerten sich „nur“ 10% aller unzufriedenen Gäste. Das ist auch **die große Chance** dahinter, denn diesen Menschen ist die meist negative Dienstleistung, die dem zugrunde liegt, nicht egal und daher kann man hier sehr schnell positiv ansetzen. Die Individualität des Gastes darf dabei nicht zu kurz kommen. Vorlagen, also vorgeschriebene Beschwerdeantworten im wahrsten Sinne des Wortes, sind die absoluten Killer, sie machen alles nur noch schlimmer.

Was hat nun Körpersprache mit Beschwerdemanagement zu tun? Sehr viel, denn der erste Eindruck zählt bekanntlich, egal ob am Telefon, im persönlichen Gespräch, oder in der Email. Körpersprache und Rechtschreibung geben sich die Hand und wollen richtig eingesetzt werden.

Dazu kommt dann oft noch **Angst**, nämlich jene Angst zu versagen, gerade bei Mitarbeitern.

„**Beschwerde ist Chefsache**, da fährt die Eisenbahn drüber!!“ Ist das so?

Grundsätzlich ja, doch jeder Kundenkontakt bedeutet auch Verantwortung. Verantwortung gegenüber dem Kunden, dem Unternehmen und natürlich auch Selbstverantwortung des einzelnen Mitarbeiters. Hier heißt es die Persönlichkeit zu stärken und somit Angst zu verlieren.

Menschen brauchen Informationen. Heute ist über Internet alles nachweis- und belegbar. So sollte es auch bei einem erfolgreichen Beschwerdemanagement sein. Nur wenn Menschen wissen, warum etwas so ist wie es ist und vor allem wohin die Reise geht, dann sind sehr schnell Mitarbeiter und Kunden zufrieden. Kundenzufriedenheit beginnt bei Mitarbeiterzufriedenheit, ob wir das nun wahrhaben wollen oder nicht.

Schließlich ist es gar nicht so schwierig und gar nicht so aufwendig, Menschen zufriedenzustellen. Gerade in unserer schnelllebigen Zeit ist es umso wichtiger durch „**Entschleunigung**“ einen Erfolg zu erzielen und dabei dürfen natürlich auch der Charme und der Witz nicht zu kurz kommen.

Bei mir persönlich war es die Antwort auf eine Frage zur Badehauben-Pflicht, die ein wirklich cooler Bademeister lustig und für mich nachhaltig erklärte.

„Die Akzeptanz des Augenblicks“ klingt sehr philosophisch, ist aber enorm wichtig, ja sogar unumgänglich in diesen Tagen.



Thomas Wollner

geboren 09.05.1972 in Salzburg

Speaker | Moderator | Coach

**Geschäftsführender Gesellschafter der Rosenberger Gruppe
Opinion Leader des Jahres**

ausgebildet durch die Körpersprache Experten der RTL Gruppe
geformt und geschliffen durch das Leben

Experte für personal image | Auftritt & Wirkung | Körpersprache |
Sprache | Nervosität & Lampenfieber | Beschwerdemanagement

Experte für Menschen

Kundenstimmen

**„Thomas Wollner war laut dem Feedback unserer Kunden der „Speaker des Abends“.
Der Grund dafür ist, dass er authentische Storys aus der Praxis gepaart mit seiner humorvollen
und super sympathischen Art zum Besten gibt. Wirklich top!“**

Reinhold Lindmoser
Verkaufsleitung Gastronomie bei Red Bull

**„DANKE! Meine Mitarbeiter und ich waren begeistert von Ihrem Vortrag. Nicht nur der wirklich
interessante Inhalt, sondern auch die Art und Weise Ihrer Präsentation war fantastisch.
DANKE und bis zum nächsten Mal (SEHR BALD!!!)“**

Thomas Zembacher
Geschäftsführer Österreichischer Wirtschaftsverlag GmbH

**„Ihre Keynote hat unsere Erwartungen weit übertroffen. Spannend, interessant und sehr
unterhaltsam. Ich habe schon viele Vorträge gehört, aber Ihrer, Herr Wollner, war mit Abstand
einer der begeisterndsten.“**

Philip von Reden-Lütcken
Marketing Director Porsche Central Eastern Europe

Alles Liebe

Thomas Wollner

Thomas Wollner - Speaker | Moderator | Coach
Booking: Willi Streb, info@streb.at - Tel.: +43 664 250 2272