



## Hinweise zum Umgang mit unzufriedenen, verärgerten, emotional aufgebracht Kunden (Patienten, Angehörige, Mitarbeiter)

Verstehen Sie den Umgang mit Beschwerden als normalen Teil Ihrer Arbeit.

- Stellen Sie sich vor und sprechen Sie den Kunden mit Namen an.
- Vermeiden Sie es, ein Beschwerdegespräch auf einer „Bühne“ vor Publikum zu führen.
- Bieten Sie - wenn möglich - einen Sitzplatz an.
- Sprechen Sie Ihr Bedauern aus, dass der Kunde eine negative Erfahrung machen musste. „Es tut mir leid, dass Sie diese Unannehmlichkeiten hatten.“ Das ist immer richtig, selbst wenn die Beschwerde sachlich unbegründet ist: der Kunde ist nun einmal verärgert und das darf einem leid tun!
- Geben Sie dem Beschwerdeführer die Möglichkeit, „Dampf abzulassen“.
- Hören Sie zu. Lassen Sie den Kunden ausreden, auch wenn er etwas offensichtlich Falsches sagt. Machen Sie durch Fragen deutlich, dass Sie alles wissen wollen, was ihn bewegt.
- Bleiben Sie selbst ruhig und höflich.
- Weisen Sie persönliche Beleidigungen ruhig zurück, z. B.: „Ich möchte nicht, dass Sie in diesem Ton mit mir reden.“
- Führen Sie das Gespräch dann wieder auf den sachlichen Kern zurück.
- Machen Sie sich Notizen. Sie zeigen damit, dass Sie die Sache ernst nehmen. Außerdem sind Notizen wichtig für die weitere Bearbeitung der Beschwerde.
- Versetzen Sie sich in die Lage des Kunden. Sie könnten z. B. sagen: „Ich kann mir gut vorstellen, dass Sie das geärgert hat“.

Stellen Sie inhaltliche Fragen, bis der Sachverhalt geklärt ist; und zwar nicht im Verhör-Stil à la Derrick, sondern in ruhigem und höflichem Ton.

### Was sollen Sie tun?

- Sind Sie selbst nicht zuständig bzw. können Sie nichts tun, leiten Sie die Beschwerde eigenhändig weiter und teilen Sie das dem Kunden mit. Sagen Sie *nicht*: „Ich kann da nichts dafür. Gehen Sie doch zu unserem

Chef und beschweren Sie sich da.“  
Die Zauberformel heißt vielmehr: „Ich kümmere mich darum.“ Leiten Sie selbst die Beschwerde weiter. (zuständige Stelle für sie: <Bezeichnung> Telefon-Nr. <xxx>)

- Es gibt Situationen, in denen die oben genannten Hinweise allein nicht weiter helfen. Beispiel: Der „Kunde“ ist und bleibt gefährlich aggressiv, droht mit körperlicher Gewalt. Hier hilft nur der Griff zum Telefon. Rufen Sie den Sicherheitsdienst oder die Polizei. Im übrigen gilt auch hier: Vermeiden Sie alles, was den Beschwerdeführer weiter provozieren könnte.

Literatur: Stauss, Seidel: Beschwerdemanagement, Hanser-Verlag, 2002

Autor: Klaus Botzenhardt, Köln 2004