

Call-Center

BERATUNGSBRIEF VON GÜNTER GREFF



AUSGABE 08/2012 – AUGUST

www.Call-Center-Experts.de

Sonderdruck Beratungsbrief Ausgabe August 2012

Holen Sie sich Ihren Call-Center-Experten ins Haus

Mit dem Beratungsbrief von Günter Greff

Der innovative Fachinforma- tionsdienst:

- Beratungsbrief für neue Impulse und Tipps
- Online-Wissensdatenbank für aktuelle Recherchen und Problemlösungen

Testen Sie jetzt im
2-Monats-Abo



www.Call-Center-Experts.de

Schwierige Telefongespräche:

Wie viel Stress bringen Reklamationen?

... und vor allem, was kann man dagegen tun? Call-Center-Experts sprach darüber mit Brünhilde Kühn, die sich auf Reklamations- und Stressmanagement spezialisiert hat.

Frau Kühn, ich erinnere mich noch an ein Gespräch, das ich mit einem Callcenter führte, das ich selbst mal gegründet hatte und dann an ein amerikanisches Unternehmen verkauft hatte. Es ging um einen Drucker, der zur Reparatur abgeholt wurde, den ich aber unbedingt brauchte, der aber nicht zum vereinbarten Termin geliefert wurde. Mein wiederholter Anruf im Callcenter eskalierte, und die hilflose Dame (zugegeben, ich war nicht nett am Telefon) sagte zu mir: „Ich verbinde Sie jetzt mit unserem Konfrontationscenter.“ Trainieren Sie solche Konfrontationscenter und was ist Ihre Meinung zu dieser Situation?

Was um Himmels willen ist denn ein Konfrontationscenter? Etwa eine virtuelle Boxarena, in welcher „speziell geschulte Mitarbeiter“ mit dem Kunden in den Clinch gehen?

Was sind die größten Herausforderungen von Reklamationsgesprächen? Das ist sicher für beide Gesprächspartner keine einfache Situation?

Bei Reklamationen ist eine empathische Grundhaltung des Mitarbeiters am wichtigsten. Sich z.B. bei jedem Gesprächspartner erst mal dafür zu interessieren, was diesem Kunden „passiert“ ist, was ihn bewegt und was jetzt gerade sein emotionales Bedürfnis ist. Dafür auf professionelle Weise Verständnis zu zeigen und gleichzeitig die eigenen Gefühle positiv zu steuern, sind die größten Herausforderungen.

Auf was kommt es bei der Annahme und Gesprächsführung bei Reklamationen an?

Sich nicht nur auf das sachliche Anliegen des Kunden konzentrieren, sondern zuhören, was er „zwischen den Zeilen“ sagt. Zuerst den emotionalen Hintergrund herausfiltern und darauf kompetent eingehen.

Kann man das trainieren, oder müssen Mitarbeiter schon besonders ausgewählt werden?

Mitarbeiter mit serviceorientierter Haltung und Beziehungskompetenz sind besonders geeignet. Sie müssen jedoch speziell für professionelle Gefühlsarbeit geschult und weiterentwickelt werden, um z.B. emotionaler Dissonanz und Stress entgegenzuwirken.

Frau Kühn, nennen Sie uns doch die fünf wichtigsten Eigenschaften, die diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sollten.

- Empathie
- Beziehungskompetenz
- offene Haltung, neue / andere Ideen und Techniken zu lernen und einzusetzen
- Humor
- Verantwortungsbereitschaft.

Gibt es bei Reklamationen unterschiedliche „Schweregrade“, bzw. Eskalationsstufen? Und wenn „Ja“, wie definieren Sie diese?

Grundsätzlich sollte jeder Kunde mit seiner kleinen oder großen Reklamation als wichtigster Kunde behandelt werden – von einem Mitarbeiter mit Eigenverantwortung und nötiger Handlungskompetenz. Nur im absoluten Notfall und um dem Kunden noch mehr Wertschätzung seines Anliegens zu zeigen, sollte der (ebenso empathische und gut geschulte) Spezialist oder Vorgesetzte hinzugezogen werden.

Heute wird viel Kundenkommunikation über die sozialen Medien oder intelligente Webseiten, Stichwort Amazon, durchgeführt. Hat sich dadurch das Kommunikationsverhalten, was Reklamationen betrifft, verändert und wenn „Ja“, wie?

Egal, ob über Kontaktformular, E-Mails (die oft spät oder mit Endlos-Anhängen bearbeitet werden) oder oft teure, nicht erreichbare Hotlines – es findet in den meisten Fällen wenig, keine oder schlechte persönliche Kommunikation statt. Immer mehr Kunden fragen sich oder haben das Gefühl: „Wo bleibe ich als Mensch?“ oder: Die haben es wohl nicht nötig?“. Kundenbindung bleibt auf der Strecke. Der Ruf nach schneller, kompetenter und persönlicher Hilfe wird zunehmend lauter ...

Kommen wir noch mal zurück zur ersten Frage. Sie sind ja viel unterwegs in den Bereichen „Stress- und Reklamationsmanagement“. Gibt es wirklich Konfrontationscenter?

Bei meinen Kunden habe ich solche Center noch nicht erlebt. Es gibt jedoch zunehmend Trainingsbedarf, um Mitarbeiter, Teamleiter und Coaches vom „Konfrontationskurs“ auf „professionellen Beziehungskurs“ zu bringen und ihnen den Weg zu mehr Leichtigkeit und Spaß bei der „Kundenbindungsarbeit“ zu vermitteln.



Zur Autorin: Brünhilde Kühn

ist selbstständige Kommunikationstrainerin mit den Schwerpunkten Reklamations- und Stressmanagement.

TERMIN

27.-28.09.2012, HOMBURG

Teamleiterforum 2012

Ein spannendes Tagungsprogramm und verschiedene Workshops, welche durch eine vorab durchgeführte Teamleiterbefragung festgelegt wurden, warten auf die Teilnehmer der von der Call Center Akademie Saarland, der Sparda TelefonService GmbH & Co. KG und der TAS Unternehmensgruppe veranstalteten bundesweiten Jahrestagung. Auch in diesem Jahr wird dort die Teamleiterin oder der Teamleiter des Jahres von einer hochkarätigen Jury gekürt. www.teamleiterforum.de/