

Warum Coaching für Beschwerdemanager?

Der tägliche Umgang mit Kundenbeschwerden – so hört und liest man es immer wieder – ist psychologische Schwerstarbeit. Das stimmt! Es gilt für den Mitarbeiter, der im direkten Kundenkontakt Beschwerden annimmt und klärt. Und es gilt für den Beschwerdemanager, der sich als Team- oder Abteilungsleiter um den richtigen Umgang mit Kundenbeschwerden im Unternehmen kümmert.

Es ist eine große Herausforderung, ein Beschwerdemanagement erst einmal aufzubauen. Viele Fragen müssen hierzu sinnvoll beantwortet werden. Oft ist dieses Thema sowohl für den Beschwerdemanager als auch für das Unternehmen neu und es liegen keine ausreichenden Erfahrungen vor. Darüber hinaus stellt sich manchmal die Situation ein, dass Beschwerdemanager im Unternehmen nicht beliebt sind. Denn sie wissen Bescheid über Schwachstellen im Unternehmen. Beschwerdemanager halten Geschäftsführung, Führungskräften und Mitarbeitern „einen Spiegel vor das Gesicht“.

So eine Arbeitssituation kann zu enormen Belastungen führen und stellt hohe Anforderungen an das fachliche Know How, aber auch an das Konflikt- und Stressmanagement und an die sozialen Kompetenzen eines Beschwerdemanagers. Coaching für Beschwerdemanager trägt dieser Situation Rechnung. Es zielt darauf ab, Beschwerdemanager in ihrer besonderen Arbeitssituation zu unterstützen.

Um welche Themen geht es beim Coaching?

Beim Coaching kann es z.B. um folgende Anliegen gehen:

- Konfliktmanagement, z.B. Unterstützung beim Umgang mit Spannung im Team, mit Konflikten zwischen Beschwerdemanager und einem Teammitglied oder mit einer Führungskraft,
- Stressmanagement, z.B. Hilfestellung beim Umgang mit beruflichen Belastungen,
- persönliche Wachstumsprozesse, z.B. Beratung bei der Verbesserung der Kommunikations- und Präsentationskompetenz oder sozialer Fähigkeiten.

Was heißt genau Coaching?

Wir verstehen unter Coaching eine individuelle, zeitlich begrenzte Unterstützung. Im Coaching geht es in erster Linie um die Weiterentwicklung des beruflichen Könnens. Coaching ist ziel- und lösungsorientiert. Für ein konkretes Anliegen des Klienten werden Ziele und konkrete Lösungsmöglichkeiten erarbeitet. Der Coach lädt zu neuen Perspektiven ein, gibt Impulse, spiegelt und hinterfragt, um die Ressourcen des Klienten zur Problemlösung zu aktivieren.

Was bringt ein Coaching?

Coaching unterstützt Beschwerdemanager dabei, eigene Fähigkeiten im Umgang mit beruflichen Aufgaben, Belastungs- und Veränderungssituationen besser zu erkennen, weiterzuentwickeln und zukünftig stärker zu nutzen. Für Unternehmen bedeutet Coaching, das Beschwerdemanagement im Unternehmen mit einem vernünftigen Ressourceneinsatz erfolgreich umzusetzen.

Wie läuft ein Coaching ab?

In einem Vorgespräch klären wir, welche Möglichkeiten für ein Coaching bestehen. Auf der Grundlage einer Vereinbarung über Ziel und Vorgehensweise im Coaching steigen wir dann in den konkreten Coachingprozess ein. Das Vorgespräch, das allen Beteiligten Klarheit über Ansatzpunkte für ein Coaching bringen soll, ist natürlich kostenlos.

imug Leistungen und Referenzen im Themengebiet Servicequalität

Service Checks

Zur Überprüfung der tatsächlichen Qualität des Kontaktmanagements in spezifischen Bereichen und zum Aufzeigen von Verbesserungspotentialen.

Kundenzufriedenheitsbefragungen

Um die Servicequalität aus Sicht der Kunden zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Telefon Coaching

Unterstützung von Mitarbeitern im telefonischen Kundenkontakt mit individuellem Coach.

Service Scouts

Erfassung der Wahrnehmung der Servicequalität aus Sicht „echter Kunden“, die systematisch über ihre Erfahrungen und Erlebnisse berichten.

Unterstützung der Kundenorientierung von Mitarbeitern

z.B. Definition von Qualitätsstandards, Entwicklung von Kennziffern, die die Servicequalität abbilden, Optimierung von Prozessen und Strukturen zur Verbesserung des Servicelevels.

Beschwerdemanagement

Implementierung eines Beschwerdemanagements zum qualifizierten und effizienten Umgang mit Kundenbeschwerden, Coaching, Beschwerdezufriedenheitsanalysen.

Trainings

Kommunikationstrainings (persönliche und telefonische Kommunikation), Schreibwerkstätten zur Verbesserung der Schriftkommunikation, Training professionelle Beschwerdebearbeitung, u.a.m.

Auftraggeber im Bereich Beschwerdemanagement und/ oder Servicequalität (Auswahl):

avacon, Helmstedt
AVU, Gevelsberg
BEWAG, Berlin
Center Parcs, Bispingen
Deutsche Telekom, Niederlassung Flensburg
dm-drogerie markt, Karlsruhe
GASAG, Berlin
HypoVereinsbank, München
HEIN GAS, Hamburg
Nds. Landesamt für Bezüge und Versorgung, Hannover
Stadtwerke Hannover AG, Hannover
Tegut..., Fulda
Volkswagen Bank, Braunschweig
u.a.m.

Gern besprechen wir mit Ihnen weitere Details.
Rufen Sie uns doch einfach an!
Birgitt Pollmann, Tel: 0511/ 12196-15,
email: pollmann@imug.de.