

10. Wie gehe ich mit Kundenbeschwerden um?

Dies ist eine häufig gestellte Frage.

Die einfache Antwort lautet: Bearbeiten natürlich!

Kunden, die sich beschwerten, sind in der Regel solche, die noch Leidenschaft für die Beziehung empfinden. Es sind noch keine verlorenen Kunden. Aus Untersuchungen in der Versicherungsbranche wissen wir, dass Kunden mit sauber bearbeiteten Beschwerden loyaler sind, als Kunden deren Beziehung mit dem Dienstleister noch unbefleckt ist.

Also: Die Haltung muss sein: Beschwerden als Chance.