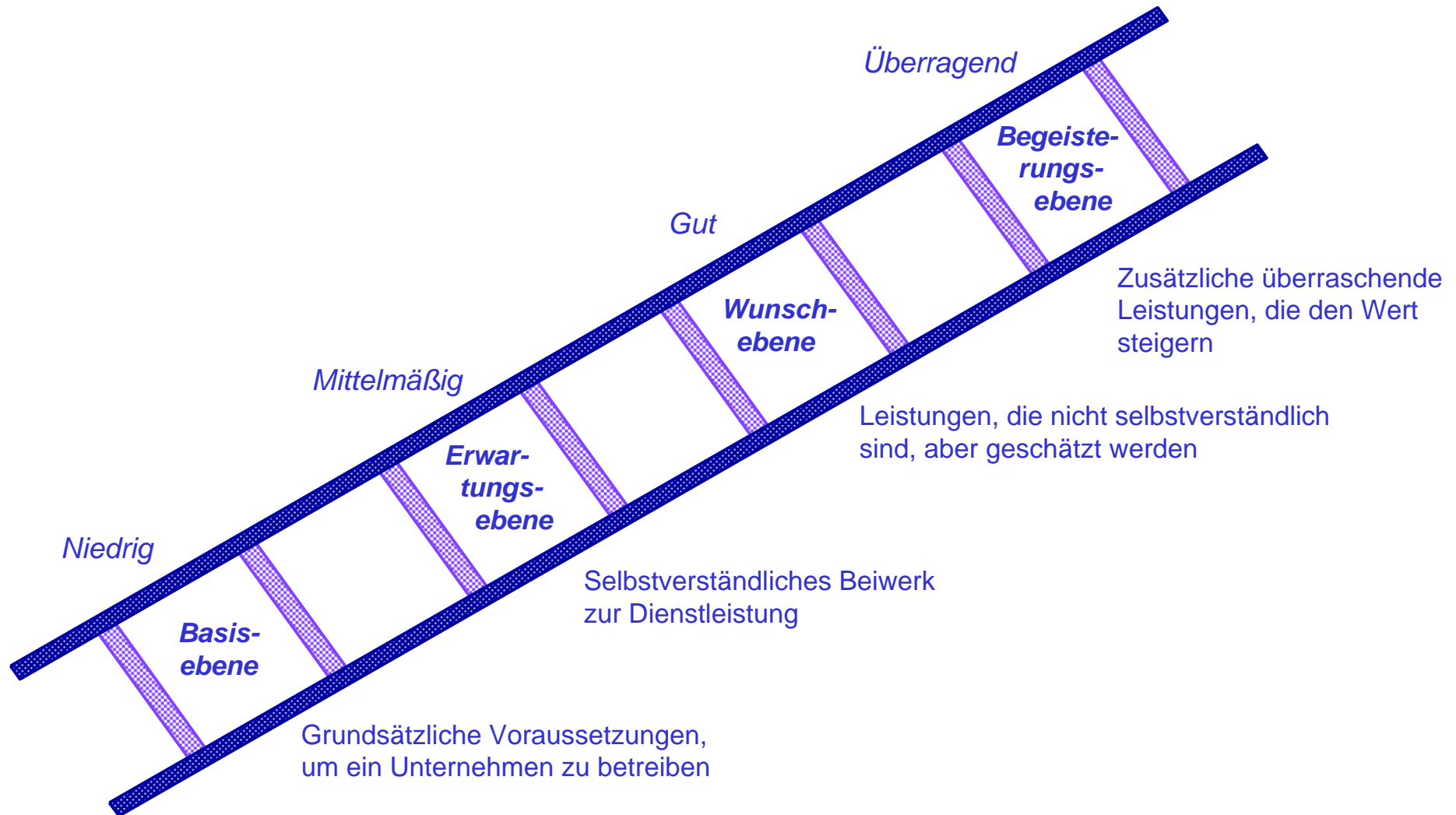


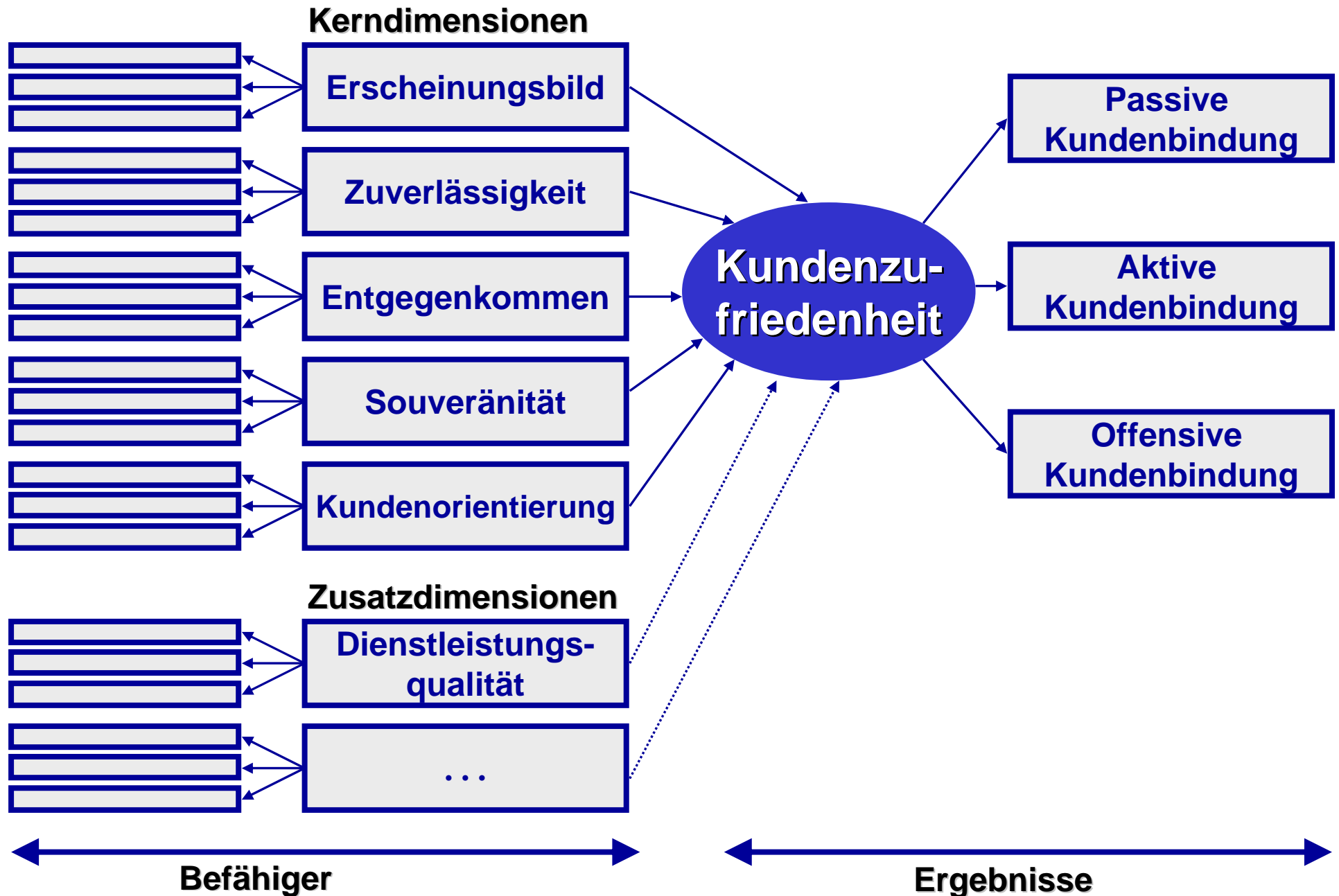


Der Kunde / ein Buch mit sieben Siegeln?!

Die Leiter der Kundenzufriedenheit



Modell zur Kundenzufriedenheit



INDIFFERENZ & Zufriedenheit

Zufriedenheit /
Begeisterung



Erwartungen
nicht erfüllt

Erwartungen
übertroffen

Unzufriedenheit /
Enttäuschung

**... dafür ist bei uns der
Herr Leyhman zuständig!**

- und / oder ...



„Da kann man nichts machen!“

„Dafür bin ich nicht zuständig!“

„Das macht meine Kollegin!“

„Das kann ich mir nicht vorstellen!“

Die „GEWINN“ - Formel

Gehör schenken

Entschuldigen ohne Schuldanerkenntnis

Wiederholen der Kerninformation

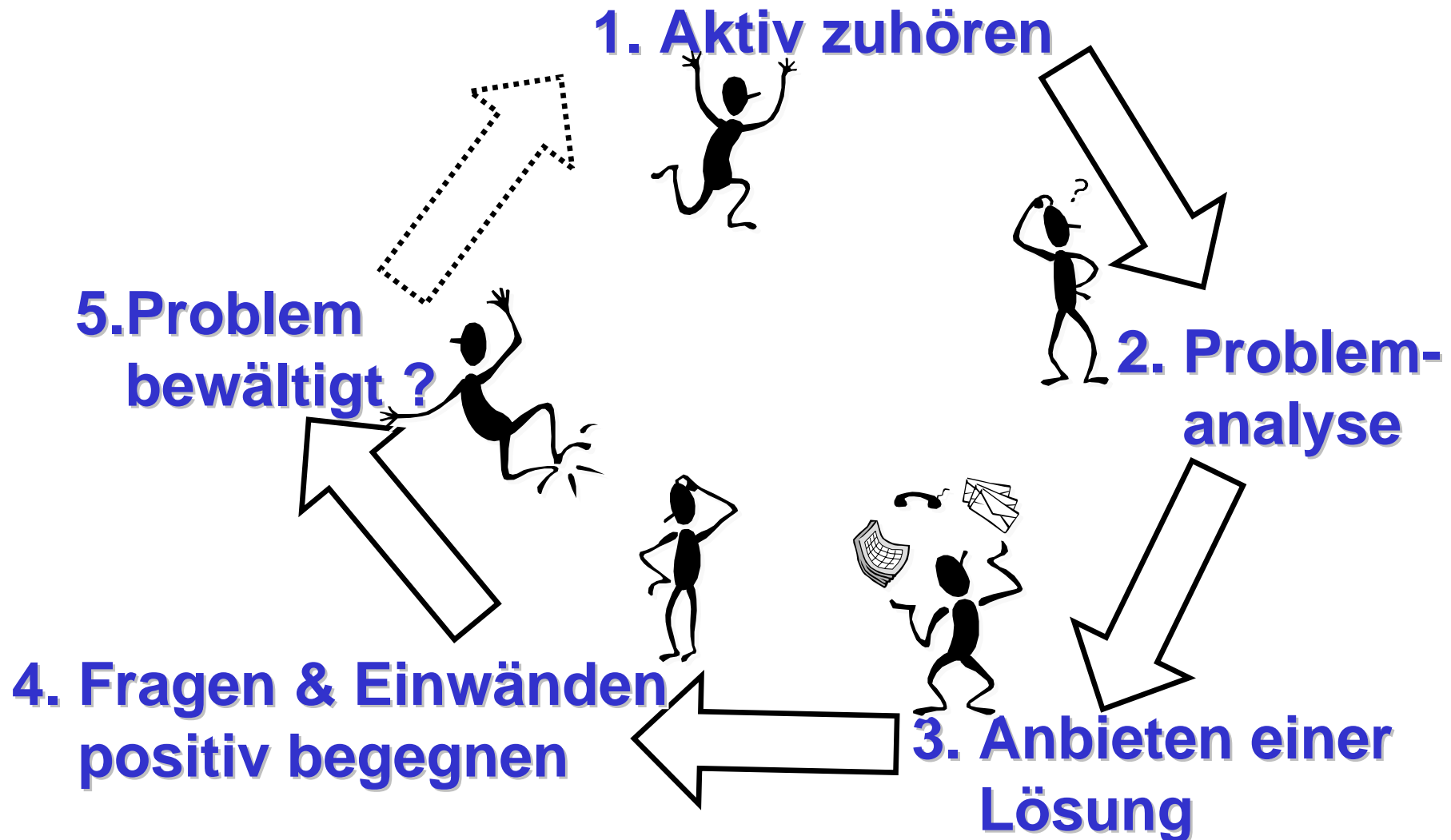
Information (schriftlich) einholen

Notizen vornehmen

Nachbereiten



Die konfliktfreie Beschwerdebehandlung



**Glücklich sind die, die erfahren,
was man an ihnen aussetzt und
sich danach bessern können.**

Shakespeare

