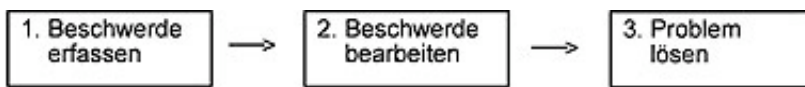


Beschwerden von Mandanten - Teil 2: Systematisches Vorgehen im Beschwerdefall

von Elke Nürnberger, nuernberger & partner

- [Teil 1: Nutzen Sie Ihre Chance!](#)
- Teil 2: Systematisches Vorgehen im Beschwerdefall

Sobald eine Beschwerde mündlich oder schriftlich in der Kanzlei eingeht, geht es darum, alle erforderlichen Daten zusammenzustellen. Am besten eignet sich eine systematische Herangehensweise für die Aufnahme von Beschwerden. Diese ist die Basis, bestmöglich und mandantenorientiert reagieren zu können. Häufig besitzt die Person, die eine Beschwerde annimmt, nicht die Kompetenz, das Problem genau zu analysieren oder gleich selbst zu lösen. Daher empfiehlt sich, eine allgemeingültige Herangehensweise in der Kanzlei einzuführen. Diese könnte so aussehen:



1. Beschwerde erfassen

Begrüßen Sie den Mandanten, hören Sie **interessiert** und freundlich zu, ohne eine Aussage über die Sache zu treffen. Zeigen Sie ehrliches **Verständnis** für geschilderte Sorgen und Probleme. Auf alle Fälle muss der Mandant ausreden können und gegebenenfalls „Dampf ablassen.“ Unterbrechungen nach dem Motto: „Geben Sie mir bitte erst einmal ihre Mandanten-Nummer“ sind ungeeignet. Beim Kunden entsteht sehr schnell das Gefühl, seine Beschwerde wird nicht ernst genommen, bzw. soll abgewimmelt werden.

Vermeiden Sie, eventuell entgegengebrachte Schuldzuweisungen sofort zurückzugeben, nach dem Motto: „Wenn Sie früher Ihre Unterlagen geschickt hätten, hätten wir sorgfältiger arbeiten können ...“ Erst nach gründlicher Prüfung des Vorgangs sollte eine Aussage über „Schuld“ getroffen werden. Halten Sie sich so lange mit Aussagen bedeckt, bis Sie ganz genau wissen, was vorgefallen ist.

Reagiert ein Mandant sehr verärgert, versuchen Sie Person und Sache getrennt voneinander zu behandeln. Gehen Sie zunächst einmal davon aus, dass er sich über eine Sache und nicht über Sie persönlich ärgert. Beleidigende Formulierungen, die Sie hören oder lesen, sollten Sie **zu diesem Zeitpunkt ignorieren**. So behalten Sie Distanz und kühlen Kopf und können leichter eine zufriedenstellende Lösung finden.

Mitarbeiter, die die Beschwerde annehmen, sollten **Rahmendaten** wie Datum, Uhrzeit Name, Firma, ggf. Mandanten-Nummer etc. erfassen. Wichtig ist die Frage, ist z. B. der Anrufer nur Beschwerdeführer ist oder selbst der Betroffene. Gut ist auch immer, den Grad der Verärgerung

festzuhalten.

Alle weiteren **Informationen** zur Beschwerde werden erfasst: **Was? Wann? Wer?** Möglichst auch Details, wie: Ist die Beschwerde leistungsbezogen, personenbezogen oder eine Folgebeschwerde? Auch **Lösungsansätze** und Vorstellungen des Mandanten sollten notiert werden. Dadurch können Sie später individuell auf Ihren Kunden eingehen.

Der Mandant sollte nach Vorbringen seiner Beschwerde das Gefühl haben, einen Lösungsprozess angestoßen zu haben. Bleiben Sie hilfsbereit, auch wenn eine Beschwerde auf den ersten Blick als nicht wichtig erscheint. Versichern Sie ihm, dass Sie daran arbeiten werden und bis wann er eine Antwort erhalten wird.

Tipp

Es empfiehlt sich, für die Beschwerdeerfassung in der Kanzlei, feste Richtlinien und Abläufe einzuführen. Damit erleichtern Sie Ihren Mitarbeitern die Bearbeitung und sorgen für schnelle Reaktionszeiten. Zum anderen erhalten Sie genau die Informationen, die Sie benötigen, ohne beim Mandanten noch einmal unnötig nachfragen zu müssen.

Lassen Sie Ihre Mitarbeiter schwierige Kommunikationssituationen und den souveränen Umgang damit, trainieren. Das hilft, im angespannten Kundendialog ruhig und überlegt zu bleiben.

2. Beschwerde bearbeiten

Für alle Beteiligten sollte gleichermaßen gelten: Beschwerdebearbeitung hat **Priorität**. Benennen Sie eine **zuständige Person**, bei der alle Informationen zusammenlaufen. Diese Person ist dann der Ansprechpartner für den Mandanten, bis zum Abschluss des Vorgangs.

Nun geht es an die Recherche, an welcher Stelle „der Hund begraben liegt.“ Jeder Beschwerde liegt **mindestens ein** Problem zugrunde. Fast alle Probleme lassen sich den folgenden drei Bereichen zuordnen:

Person	Dienstleistung	Prozess
<ul style="list-style-type: none"> • Falschinformation • Mangelndes Problembewusstsein • Fehlende Information • Mangelnde Freundlichkeit • Fehlendes Engagement • Desinteresse • Fehlendes Verständnis • Fehlende Fähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität • Preis- /Leistungsverhältnis • Benutzerfreundlichkeit • Richtigkeit • Sicherheit • Verlässlichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Geschwindigkeit • Unvollständigkeit • Umständlichkeit • Transparenz / Nachvollziehbarkeit • Fehler • Mangelhafte Datenerhebung

Quelle: nach Udo Haeske

Es kann sein, das Problem liegt in der Verhaltensweise einer Person begründet. Es ist mit der Durchführung der Dienstleistung verknüpft oder es hängt mit dem Ablaufprozess der Dienstleistung(en) zusammen. Haben Sie in einem Bereich vermehrt Beschwerden oder Probleme, ist das für Sie ein **ernst zu nehmender Hinweis** für den Ausbau Ihres internen Beschwerdemanagements. Nehmen Sie den unzufriedenstellenden Bereich Ihrer Kanzlei dann genau unter die Lupe.

Tipp

Grundsätzlich gilt:

- Nehmen Sie jede Beschwerde ernst.
- Schwerwiegende Fälle sind immer Chefsache.
- Reagieren Sie schnell auf Beschwerden.
- Persönliche Gespräche sind besser als schriftliche Kommunikation.
- Finden Sie großzügige Lösungen.
- Behandeln Sie alle Klienten gleich.
- Setzen Sie zur Beschwerdebehandlung geschultes Personal mit einem hohen Maß an sozialer Kompetenz ein.

3. Problem lösen

Häufig kommt es vor, dass der Mandant bereits konkrete Vorstellungen für eine Lösung hat. Diese wird er Ihnen mitteilen. Prüfen Sie, ob seine Vorschläge für Sie akzeptabel sind. Wenn ja, haben Sie eine schnelle Lösung bereits in der Tasche. Wenn nein, sollten Sie Ihre Ablehnung argumentieren. Unter Umständen gibt es auch Teillösungen, die für beide Seiten tragbar sind.

Sollte der Mandant Ihnen nichts vorschlagen, binden Sie ihn ruhig in die Lösungssuche mit ein. Fragen wie: „Was halten Sie von diesem Vorschlag?“ oder „Was wäre für Sie eine zufriedenstellende Lösung?“ zeigen Ihr grundsätzliches Lösungsinteresse.

Nicht immer können Sie mit dem sich Beschwerenden gleicher Meinung sein. Der Lösungsansatz ist ein Prozess, in dem schrittweise eine gemeinsame Lösung erarbeitet wird. Manchmal findet man eine, für alle Beteiligten gute Lösung, manchmal einigt man sich nur auf einen Kompromiss. Wichtig ist: Sprechen Sie mit Ihrem Mandanten ausführlich. Stellen Sie Fragen, bis die Sache wirklich bereinigt ist. Legen Sie gegebenenfalls auch klar Ihre Grenzen des Entgegenkommens dar.

Haben Sie eine Lösung gefunden, ist es empfehlenswert, diese schriftlich festzuhalten und dem Mandanten zukommen lassen. Das stellt einen sauberen Abschluss für beide Seiten dar und Sie haben den Vorgang dokumentiert.

Fazit: Beschwerden sind Chancen

Häufig reagieren Menschen auf eine Beschwerde betroffen und wenig erfreut. Vielleicht macht ein

Mandant in schonungsloser Offenheit auf Schwachstellen und Schlampereien aufmerksam. Das schmerzt und man neigt zur gedanklichen Verdrängung. Das ist die eine Seite.

Die andere Seite ist: Der Mandant hat unter Umständen ziemlich viel Mühe und Zeit investiert, um Sie über eine mangelhafte Situation in Kenntnis zu setzen. Vielleicht hat er Ihnen das Ganze sogar schriftlich gegeben. Sie erfahren Schwachstellen Ihrer Kanzlei, Informationen über Ihre Mitarbeiter und Ihre Außenwirkung.

Genauer betrachtet, sind Beschwerden äußerst hilfreich. Allerdings nur dann, wenn Sie zukünftig an deren Entstehungsgeschichte arbeiten. Nutzen Sie die Chance und verwenden Sie die neu erlangten Informationen nutzbringend. Nicht zu vergessen: So preiswert kommen Sie selten an dererlei (Er)-Kenntnisse.

Dem Mandanten der sich beschwert, gebührt Dank. Scheuen Sie sich nicht, den Dank auch auszusprechen. Sagen Sie Ihrem Kunden zu, dass sich die Missstände nicht wiederholen werden. Finden Sie kulante und großzügige Lösungen:

Das bringt Nutzen für den Mandanten und die Kanzlei.

Positiver Nebeneffekt: Über den kulantem Umgang mit einer Beschwerde wird mit anderen Personen auch **aktiv gesprochen**. Das heißt, hier können Sie, trotz vorangegangenem Fauxpas, punkten! Haben Sie eine Beschwerde schnell und professionell gelöst, gewinnt der Mandant Vertrauen. Seltene Fehler verzeiht man, sofern sie rasch aus der Welt geschafft werden. Sie werden häufig sogar als „menschlich“ und damit „sympathisch“, eingestuft.

Hinweise zur Autorin



Elke Nürnberger, Geschäftsführerin von nürnberg & partner, ist Wirtschaftsmediatorin, Coach, Kommunikationsberaterin und Fachautorin.

Seminare und Trainings für Kanzleien zu den Schwerpunkten Kommunikation, Kundenorientierung, Beschwerde- und Konfliktmanagement werden individuell angeboten.

Infos unter <http://www.nuernbergerpartner.de> oder info@nuernbergerpartner.de

Artikel vom: 18.10.2005

Original-URL: <http://www.stb-web.de/news/article.php/id/1456>

© STB Web - <http://www.stb-web.de> - eMail: info@stb-web.de

Zur Nutzung der Inhalte sind die Hinweise im Impressum unter der genauen Adresse <http://www.stb-web.de/unternehmen/impressum.php> zu beachten.