



Linde Verlag
1. Auflage 2009
168 Seiten, kart.
ISBN 978-3-7093-0254-5
€(D) 15,90/ €(A) 16,30

Die Autorinnen:

Dr. Gabriele Cerwinka, Gesellschafterin der Schranz & Cerwinka OEG. Seit 1993 ist sie als freiberufliche Referentin und Coach für Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation sowie Office-Management tätig. Sie ist zudem Fachbuchautorin und Universitätslektorin.

Gabriele Schranz, Gesellschafterin der Schranz & Cerwinka OEG. Seit 1993 arbeitet sie als selbstständige Trainerin für Kommunikation, Prozessoptimierung und Office-Management. Sie ist zudem Fachbuchautorin und Seminarreferentin.

Wie man sich mit Kunden arrangiert und mit Beschwerden umgeht

Gabriele Cerwinka / Gabriele Schranz

Wenn der Kunde laut wird

Professioneller Umgang mit Beschwerden

Wie geht man mit einer Beschwerde um? Wie schafft man es, den aufgebrachtsten Kunden zu beruhigen und mit ihm professionell zu kommunizieren? Und wie löst man das Problem des Kunden, so dass für beide Seiten eine zufriedenstellende Einigung gefunden wird?

Antworten auf diese und ähnliche Fragen geben die Expertinnen Gabriele Cerwinka und Gabriele Schranz in ihrem Buch **„Wenn der Kunde laut wird“**.

Da schon ein kleines Wort über Erfolg und Misserfolg entscheiden kann, sollten schon zu Beginn des Beschwerdegesprächs bestimmte Punkte eingehalten werden. Die Autorinnen nennen dabei jene Strategien, die für ein erfolgreiches Beschwerdegespräch förderlich sind:

- Schaffen eines positiven Klimas
- Das Problem analysieren
- Suche nach der gemeinsamen Lösung
- Positiver Ausstieg als Neuanfang

Gabriele Cerwinka und Gabriele Schranz entlarven in ihrem Buch gängige Fehler, die in Beschwerdegesprächen oft begangen werden und geben hilfreiche Tipps dazu, wie man zwischen dem Kunden und sich selbst eine Kommunikationsbasis schafft, die den Grundstein zur Erfassung der Situation und zu einer gemeinsamen Erarbeitung einer Problemlösung legt.

Tipps, Beispieldialoge, Textbausteine und Mustervorlagen runden den Ratgeber ab und zeigen, wie man im Beschwerde-Management so kommuniziert, dass eine langfristige Kundenbindung entsteht.

Kontakt:

Mag. Nina Otto
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Tel.: +43 1 24 630-30
Fax: +43 1 24630-53
E-Mail: nina.otto@lindeverlag.at

Tel.: +43 1 24 630 – 30
Fax: +43 1 24 630 – 53

presse@lindeverlag.at
www.lindeverlag.at

Scheydgasse 24
1210 Wien

Linde
international