Beschwerdemanagement

Leistungsziele:

- Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4)
- Sie wickeln Beschwerden im privaten Versicherungsbereich situationsgerecht ab. (K3)

Empfehlung: Zweites oder drittes Lehrjahr

Kann als Ergänzung oder anstelle des PA «*D2 PA3 Auf Einwände eingehen*» eingesetzt werden.

Praxisauftrag

Ausgangslage

Im Kundenkontakt kann es Situationen geben, in denen Kunden unzufrieden sind und sich beschweren. Eine Beschwerde bietet Chancen, Serviceleistungen zu verbessern und somit Kunden wieder zufriedenzustellen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zwei unterschiedliche Beschwerden aus, mit denen du konfrontiert worden bist. Du kannst auch dein Team bitten, dir einige Beschwerden zur Auswahl weiterzuleiten.
Teilaufgabe 2:	Versetze dich in die Lage des Kunden und frage dich dabei: - Was würdest du dir wünschen, wenn du in dieser Situation wärst? Halte deine Notizen in geeigneter Form fest.
Teilaufgabe 3:	Recherchiere im Internet zum Thema «Beschwerdemanagement» und halte deine Erkenntnisse fest: - Was versteht man darunter? (Definition) - Welche Bedeutung hat es für ein Unternehmen? - Welche Ziele werden damit verfolgt? - Welche Aufgaben beinhaltet es? Hast du weitere Tipps oder Ideen im Umgang mit Beschwerden?

Teilaufgabe 4:	Informiere dich nun, wie in deinem Betrieb mit Beschwerden umgegangen wird. - Wie sieht der Prozess aus? - Wer ist zuständig? - Erkennst du Inhalte, die sich mit deiner Recherche aus Teilaufgabe 3 decken? Wenn dein Betrieb kein offizielles Beschwerdemanagement führt: - Was könnte aus deiner Sicht umgesetzt werden?
Teilaufgabe 5:	Halte deine Erkenntnisse in deiner Lerndokumentation fest. Überlege dir, wie du in einem Pitch von max. 5 Minuten deine vorgesetzte Person überzeugen kannst, dass du zukünftig im Sinne deines Ausbildungsbetriebs mit Beschwerden umgehen wirst. Ein Pitch ist eine Art von Präsentation, jemanden innerhalb kürzester Zeit von einer Sache zu überzeugen. Recherchiere im Internet, wie Pitches ein- und umgesetzt werden können. Bitte deine vorgesetzte Person nach deinem Pitch um ein Feedback. Halte die Rückmeldung in geeigneter Form fest.
Teilaufgabe 6:	Überarbeite wenn nötig deine Erkenntnisse in der Lerndokumentation aufgrund des erhaltenen Feedbacks. Wende von nun an das Gelernte in der Praxis an.

Betriebsspezifische Vorgaben:

Kompetenzraster

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Kann ich die betrieblichen Vorgaben im Umgang mit Beschwerden situationsgerecht umsetzen?

Kompetenzkriterien
Ich kenne die Bedeutung von Beschwerdemanagement.
Ich kenne den Prozess sowie die Aufgaben hinsichtlich Beschwerdemanagement in meinem Betrieb.
Ich gehe fachgerecht und nach betrieblichen Vorgaben mit Beschwerden um und leite diese ggf. der zuständigen Stelle weiter.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Kann er/sie die betrieblichen Vorgaben im Umgang mit Beschwerden situationsgerecht umsetzen?

Kompetenzkriterien
Er/sie kennt die Bedeutung von Beschwerdemanagement.
Er/sie kennt den Prozess sowie die Aufgaben hinsichtlich Beschwerdemanagement in seinem/ihrem Betrieb.
Er/sie geht fachgerecht und nach betrieblichen Vorgaben mit Beschwerden um und leitet diese ggf. der zuständigen Stelle weiter.