

## Bewertungsbogen: Beschwerdegespräch

Beurteilungskriterium	++	+	-	--	Bemerkungen
<b>Das Anliegen des Kunden verstehen und wahrnehmen</b>					
positive Beziehungsebene geschaffen					
Kunde kann ausreden					
Mitarbeiter hört aktiv zu					
gezielte Fragetechnik eingesetzt					
<b>Die emotionale Ebene klären</b>					
Verständnis gezeigt					
Entschuldigung ausgesprochen					
Wertschätzung gezeigt					
<b>Eine akzeptable Lösung finden</b>					
gemeinsam mit dem Kunden Lösung gefunden					
verbindliche Aussage getroffen					
positive Formulierungen verwendet					
sich für Beschwerde bedankt					