

CHECKLISTE / SCHRITTE UMGANG MIT REKLAMATIONEN UND BESCHWERDEN

Zuhören und ausreden lassen

Mit eigenen Worten zusammenfassen

Verständnis für das Unbehagen zeigen

Dankbarkeit ausdrücken

Um Verzeihung bitten

Gemeinsame Erinnerungen auffrischen

Schriftliche Aufnahme

Diskretion gewährleisten

Umgehend agieren

Nie schlecht über jemanden reden