

# Check-up Beschwerdemanagement im Reiseunternehmen



Prüfe, wie gut Ihr im Beschwerdemanagement  
aufgestellt seid.

**HALLO,**

Du interessierst Dich für Beschwerdemanagement, das ist super! Es ist leicht, bei Reisekunden einen guten Eindruck zu hinterlassen, wenn alles reibungslos läuft. Wenn es Probleme gibt, dann prüfen Deine Kunden, ob Ihr das Vertrauen Wert seid. Durch professionelles Beschwerdemanagement sorgst Du dafür, dass Deine Kunden diese Frage immer mit JA! beantworten. Prüfe jetzt mit dem Check up, wie gut Ihr aufgestellt seid.

Viele Grüße,

Wibke vom WRE Training für Touristiker Team

1. Wir haben ein transparentes Leitbild, das definiert, wie wir mit unseren Kunden zusammenarbeiten und welche Werte uns leiten.

2 Punkte  
Ja

1 Punkte  
Teils - Teils

0 Punkte  
Nein

2. Wir haben einen Gesprächsleitfaden für Beschwerden, der das Ziel hat, den unzufriedenen Kunden wieder in Balance zu bringen und gemeinsame Lösungen zu finden.

2 Punkte  
Ja

1 Punkte  
Teils - Teils

0 Punkte  
Nein

3. Unsere Reiseverkäufer sind im Umgang mit Beschwerden souverän und nehmen nichts persönlich.

2 Punkte  
Ja

1 Punkte  
Teils - Teils

0 Punkte  
Nein

4. Wir kennen unsere Rechte als Reiseanbieter, wir kennen ebenso gut die Rechte des Kunden, und wir kommunizieren auf Basis dieses Wissens lösungsorientiert.

2 Punkte  
Ja

1 Punkte  
Teils - Teils

0 Punkte  
Nein

5. Bei Beschwerden sind wir kulant, aber nicht verschwenderisch. Wir versuchen immer, durch eine gelungene Kommunikation den Kunden ohne finanzielle Erstattungen zufrieden zu stellen.

2 Punkte  
Ja

1 Punkte  
Teils - Teils

0 Punkte  
Nein

6. Für Beschwerdefälle haben wir einen klar definierten Prozess, damit wir professionell auftreten.

2 Punkte  
Ja

1 Punkte  
Teils - Teils

0 Punkte  
Nein

Auswertungstabelle: Anzahl der jeweiligen Kreuze

Ja! 2 Punkte	Teils - Teils 1 Punkte	Nein 0 Punkte
-----------------	---------------------------	------------------

Summe insgesamt:

**Du hast zwischen 12 und 9 Punkten**

Gratulation, Ihr seid im Beschwerdemanagement auf dem richtigen Weg. Prüfe nun, in welchen Bereichen Du keine zwei Punkte erreicht hast und bessere nach. Dann kann nichts mehr schief gehen und Eure Kunden sind und bleiben Euch treu.

**Du hast zwischen 8 und 6 Punkten**

Es gibt noch Luft nach oben, Du solltest Dir das Thema „Professionelles Beschwerdemanagement“ nochmal vornehmen. Denke nur an die vielen Arbeitsstunden und den Ärger, den die schwierigen Kunden in Eurem Team erzeugen. Das kannst Du Dir und Deinen Leuten ersparen. Mach bei unserem [Onlinekurs: Beschwerdemanagement - Professionell handeln, Kunden binden, Erträge sichern >>](#) mit. Gern berate ich Dich zu allen Details des Onlinekurses: 030/65075621 oder [info@wre-trainings.de](mailto:info@wre-trainings.de)

**Du hast weniger als 6 Punkte**

Beschwerden sind ärgerlich, aber auch eine Chance, besser zu werden. Nutze diese Chance, denn aus Kunden, die sich heute beschweren werden häufig treu ergebene Stammkunden, die Euch weiter empfehlen. Es braucht nur ein professionelles Beschwerdemanagement, das Dein Team mit Leichtigkeit umsetzt. Erste Hinweise hast Du in dem Check-up schon bekommen, nun verfolge das weiter! Mach bei unserem [Onlinekurs: Beschwerdemanagement - Professionell handeln, Kunden binden, Erträge sichern >>](#) mit. Gern berate ich Dich zu allen Details des Onlinekurses: 030/65075621 oder [info@wre-trainings.de](mailto:info@wre-trainings.de)