

CHECKLISTE BESCHWERDEMANAGEMENT

Zuhören und ausreden lassen.

Mit eigenen Worten zusammenfassen.

Verständnis für das Unbehagen zeigen.

Dankbarkeit ausdrücken.

Um Verzeihung bitten.

Gemeinsame Erinnerungen auffrischen.

Schriftliche Annahme.

Diskretion gewährleisten.

Umgehend agieren.

Nie schlecht über jemanden reden.