MODULBESCHREIBUNG

Verärgerter Kunde vor Ort: die Spannung sofort abbauen

Adaptives Modul | ~20 min

Bei einem verärgerten Kunden entscheidet sich alles in wenigen Minuten. Dieser Moment ist strategisch geworden: In Zeiten von Online-Bewertungen verhindert eine Reklamation, die vor Ort gut bearbeitet wird, eine schlechte Bewertung, zumal drei Viertel der Kunden diese Bewertungen vor dem Kauf lesen. Das Modul zielt auf die sofortige Deeskalation in fünf Schritten, ohne den Schutz der Mitarbeitenden im Kundenkontakt zu vergessen.

LERNZIELE

01 Die eigene Emotion regulieren, wenn der Kunde verärgert ist, und dabei verstehen, dass sein Ärger nicht der eigenen Person gilt.

02 Die Emotion des Kunden aufnehmen, ohne sich zu rechtfertigen, und sich angemessen entschuldigen, wenn die Kritik berechtigt ist.

03 Die fünf Schritte der Deeskalation durchlaufen: aufnehmen, zusammenfassen, klären, vorschlagen, bei Bedarf eskalieren.

04 Sich auf Dauer schützen: eine klare Grenze setzen, wenn ein Kunde zu weit geht, und schwierige Situationen nachbesprechen.

ZIELGRUPPE

Berufe am Empfang, im Ladengeschäft und im Kundendienst mit direktem Kontakt zu manchmal unzufriedenen Kunden.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1 **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.

2 **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.

3 **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.

4 **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.

5 **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- Deeskalation in 5 Schritten (aufnehmen, zusammenfassen, klären, vorschlagen, eskalieren) – Afthonios-Prinzip, angelehnt an Service-Recovery-Abläufe wie LAST / HEARD
- Emotion aufnehmen und zusammenfassen – angelehnt an das aktive Zuhören (Carl Rogers)
- Emotionsregulation und Umdeuten der „Geschichte, die sich der Kunde erzählt“ – angelehnt an Crucial Conversations (Patterson et al.)
- Afthonios-Methode: 3 Vorgehensweisen zum Schutz der Mitarbeitenden (feste Grenze, Meldung, Nachbesprechung)

QUELLEN & REFERENZEN

- BrightLocal, Local Consumer Review Survey, 2024: 75 % der Verbraucher lesen Online-Bewertungen, bevor sie sich entscheiden
- White House Office of Consumer Affairs / TARP (J. Goodman): Ein unzufriedener Kunde erzählt 9–15 Personen davon; von einer gut gelösten Reklamation erzählt er 4–6 Personen
- Studien zu Service Recovery – Hart, Heskett & Sasser, Harvard Business Review, 1990
- Verhältnis „12 zu 1“ (Ruby Newell-Legner / Lee Resources) – es braucht viele positive Erlebnisse, um ein negatives auszugleichen

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 13.10.2026