

25 Top-Übungen für Beschwerdetrainings

Übung	Arbeitsmaterialien	Teilnehmerzahl	Zeitaufwand
Übungen Teil 1: Beschwerdekommunikation			
Nachrichtenebenen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	beliebig	30 Minuten
Ich – Botschaften	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt 	beliebig	30 Minuten
Die richtigen Fragen stellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	beliebig	30 -45 Minuten
Unklarheiten vermeiden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	beliebig	30 Minuten
Aktives Zuhören	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Feedbackbogen 	4-16	30-45 Minuten
Fehlerliste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30 Minuten
Auf Killerphrasen reagieren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	beliebig	30 Minuten
Beschwerdegespräch vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Aufgabenblatt ▪ Arbeitsblatt 	4-16	1-2 Stunden
4 Phasen des Beschwerdegesprächs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Aufgabenblatt ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt ▪ Feedbackbogen 	6-16	1 Stunde

Übungen Teil 2: Umgang mit Beschwerden

Kundenanforderungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt 	4-16	1 Stunde
Beschwerdekultur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	1-2 Stunden
Selbstmotivation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt 	beliebig	45 Minuten-1 Stunde
Beschwerdestimulierung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Arbeitsblatt ▪ Meinungskarte 	4-16	30-45 Minuten
Beschwerdesammlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt 	4-16	45 Minuten-1 Stunde
Beschwerdeprozess	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Aufgabenblatt ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	1 Stunde
Beschwerdebericht	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Aufgabenblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30-45 Minuten
Beschwerdelösung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt 	4-16	45 Minuten-1 Stunde

Übungen Teil 3: Beschwerdepraxis

Unzufriedenheit erkennen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Aufgabenblatt ▪ Arbeitsblatt 	4-16	30-45 Minuten
Beschwerdetypen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30 Minuten-1 Stunde
Richtig beschweren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Aufgabenblatt ▪ Arbeitsblatt 	4-16	30-45 Minuten
Der Fahrradschlauch	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Videoübung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30 Minuten

Wo bleibt mein PC?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Videoübung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30 Minuten
Wie geht's weiter?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Videoübung ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30 Minuten
Persönliche Begegnung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Videoübung „Negativbeispiele“ ▪ Videoübung „Positivbeispiel“ ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30 Minuten
Softwareprobleme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Übungsbeschreibung ▪ Videoübung „Negativbeispiele“ ▪ Videoübung „Positivbeispiel“ ▪ Arbeitsblatt ▪ Lösungsblatt 	4-16	30 Minuten