STOCK & STOCK
Immobilien

Regeln für das Beschwerdemanagement

1. Ruhig und respektvoll bleiben
Jede Beschwerde wird ernst genommen – freundlich, ruhig und ohne Rechtfertigungen reagieren.

2. Zuhören und verstehen
Die Kundinnen und Kunden ausreden lassen, aktiv zuhören und das Anliegen in eigenen Worten zusammenfassen.

3. Dokumentieren
Jede Beschwerde sofort schriftlich festhalten (Name, Datum, Thema, vereinbarte Schritte).

4. Schnelle Reaktion
Innerhalb von **24 Stunden** Rückmeldung geben – auch wenn die Lösung noch folgt.

5. Lösung suchen, nicht Schuldige
Sachlich prüfen, mögliche Lösungen vorschlagen und ggf. intern Rücksprache halten.

6. Rückmeldung geben
Die Kundinnen und Kunden über das Ergebnis informieren und sicherstellen, dass sie zufrieden sind.

7. Aus Fehlern lernen
Wiederkehrende Beschwerden analysieren und Abläufe verbessern.