

Analyseschema (© Gisela Meese)

Beim inhaltlichen Aufbau Ihres Antwortschreibens auf eine Beschwerde ist es wichtig, dass Sie sich in die Perspektive des Patienten oder Kunden hineinversetzen und versuchen, sein Anliegen inhaltlich zu erfassen. Das „Analyseschema“[©] hilft Ihnen, sich vom Wortlaut des Beschwerdeschreibens zu lösen und in Ihrer Antwort sachbezogen auf die wichtigsten Punkte einzugehen.

1. Kritikpunkt/e	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Kritikpunkte nennt der Patient oder Kunde? Was ist dabei besonders wichtig? Werden einzelne Punkte mehrfach angesprochen?
2. Lob/Anerkennung	<ul style="list-style-type: none"> • Wird das Personal des Unternehmens auch gelobt? • Gibt es Anzeichen dafür, dass der Patient oder Kunde an einer Lösung oder einem Kompromiss interessiert ist? Oder war die Erfahrung so negativ, dass er keine Antwort wünscht?
3. Gefühle negativ	<ul style="list-style-type: none"> • Welche negativen Gefühle bestimmen den Patienten oder Kunden?
4. Gefühle positiv	<ul style="list-style-type: none"> • Welche positiven Gefühle bestimmen den Patienten oder Kunden?
5. Persönlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Was verrät der Brief über die Persönlichkeit des Patienten oder Kunden?

Meine Notizen

1. Kritikpunkt/e	
2. Lob/Anerkennung	
3. Gefühle negativ	
4. Gefühle positiv	
5. Persönlichkeit	