
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
	Literatur	3
2	Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Mediation und Kundenbetreuung aus systemischer Sicht	5
2.1	Begriffsbestimmungen	5
2.1.1	Konfliktgespräch	5
2.1.2	Mediation	6
2.1.3	Kundenbetreuung	7
2.2	Soziale Systeme	8
2.2.1	Soziales System Mediation	11
2.2.2	Soziales System Kundenbetreuung	12
2.3	Soziale Rollen	14
2.3.1	Rolle des Mediators	14
2.3.2	Rolle des Kundenberaters	18
2.3.3	Vergleich	21
	Literatur	22
3	Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Struktur von Mediationen und Konflikt-/Beschwerdegesprächen in der Kundenbetreuung	25
3.1	Ablauf der Mediation	25
3.1.1	Einführung	26
3.1.2	Bestandsaufnahme	27
3.1.3	Konfliktbearbeitung	28
3.1.4	Optionen und deren Bewertung	28
3.1.5	Vereinbarung	29

3.2	Ablauf eines konfliktären Gespräches in der Kundenbetreuung	29
3.2.1	Begrüßungsphase	32
3.2.2	Aggressionsabbauphase	33
3.2.3	Konfliktbereinigungsphase	33
3.2.4	Problemlösungsphase	34
3.2.5	Abspannphase	35
3.3	Vergleich	35
3.3.1	Phase 1: Einführung versus Begrüßungsphase	35
3.3.2	Phase 2: Bestandsaufnahme versus Aggressionsabbauphase	36
3.3.3	Phase 3: Konfliktbearbeitung versus Konfliktbereinigungsphase	37
3.3.4	Phase 4: Optionen und deren Bewertung versus Problemlösungsphase	38
3.3.5	Phase 5: Vereinbarung versus Abspannphase	40
3.3.6	Zusammenfassung	40
3.4	Zielsetzung nach den Mediationsprojekten	41
3.4.1	Access-to-Justice-Projekt	42
3.4.2	Individual-Autonomy-Projekt	42
3.4.3	Social-Transformation-Projekt	42
3.4.4	Service-Delivery-Projekt	43
3.4.5	Reconciliation-Projekt	44
3.4.6	Zusammenfassung	45
	Literatur	46
4	Gesprächsstruktur mit mediativen Elementen für konfliktäre Kundengespräche	47
4.1	Erste Phase: Gesprächseröffnung	49
4.2	Zweite Phase: Bestandsaufnahme	50
4.3	Dritte Phase: Interessen und Bedürfnisse	55
4.4	Vierte Phase: Lösungen	57
4.5	Fünfte Phase: Gesprächsabschluss	60
4.6	Sechste Phase: Follow-up-Gespräche	60
4.7	Zusammenfassung	61
	Literatur	67
5	Kognitives Stressmanagement für Kundenberater	69
5.1	Stressor Emotionsarbeit	71
5.2	Deep acting oder surface acting?	72

5.3	Emotionale Dissonanz	73
5.4	Rollenverständnis	75
5.5	Persönliche Trigger reflektieren	76
5.6	Neue Ansätze der Stressbewältigung	78
5.7	Perspektivwechsel	79
5.8	Zusammenfassung	80
	Literatur	81
6	Schlussbetrachtung: Können mediative	
	Elemente in konfliktären Kundengesprächen	
	Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit steigern?	83
	Stichwortverzeichnis	85

Der Kundenberater als Mediator
Effiziente Gesprächsführung durch die Einbeziehung
mediativer Elemente

Rusert, K.

2017, XIII, 86 S. 18 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-15855-2