

FUNDRAISING-GRUNDLAGEN

Professionelles Beschwerdemanagement: So gehen Sie optimal mit Beschwerden um

Mit unzufriedenen Spendern, die etwas zu beanstanden haben, müssen Fundraiser stets besonders freundlich und zuvorkommend umgehen. Denn die Zeit nach der Spende ist bekanntlich auch die Zeit vor der Spende! Wenn Sie die Beschwerde nicht ernst nehmen, fragt sich der Spender zu Recht, ob Ihre Organisation der richtige Partner für ihn ist.

Die Quintessenz des Beschwerdemanagements: Nehmen Sie jede Beschwerde ernst und versuchen Sie aus der Kritik zu lernen. Gehen Sie jedem Verbesserungsvorschlag gründlich nach und erklären Sie dem Spender, wie Sie mit ähnlichen Problemen umgehen. Wenn Sie sich dabei an die folgenden Regeln halten, können Beschwerden Ihnen sogar nützen.

Versuchen Sie, die positiven Seiten an einer Beschwerde zu sehen

Das gelingt leichter, wenn Sie daran denken, dass der unzufriedene Spender sich an Sie gewendet hat, statt seine Spenden an Ihre Organisation einfach einzustellen. Noch hat er das Vertrauen in Ihre Organisation nicht aufgegeben und hofft darauf, gemeinsam eine Lösung zu finden. Das ist Ihre Chance, denn im Gespräch können Sie herausfinden, wieso der Spender unzufrieden ist und darauf eingehen. Bedenken Sie auch, dass auf eine aktiv ausgesprochene Beschwerde meist zahlreiche unausgesprochene Beschwerden kommen, der Sie nichts entgegen können. Wenn Sie eine allgemein positive Haltung zu Beschwerden annehmen, wird es Ihnen auch leichter fallen, das Gespräch möglichst positiv zu gestalten und aus Fehlern zu lernen.

Zeigen Sie Verständnis

Lassen Sie den Spender zunächst ausreden! Lassen Sie sich seine Einwände und Bedenken erklären. Unterbrechen Sie ihn nicht und hören Sie ihm genau zu. Wenn Sie sofort anfangen sich zu rechtfertigen oder gar mit Gegenmaßnahmen kontern, fühlt der Spender sich zu Recht nicht ernst genommen.

Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht oder nur zum Teil verstanden haben. Versuchen Sie den eigentlichen Grund der Beschwerde herauszufinden. Sie können auch das eben Gesagte mit eigenen Worten wiederholen, zusammenfassen und sich vergewissern, dass Sie das Anliegen richtig verstanden haben. So gewinnen Sie darüber hinaus etwas Zeit, in der Sie schon mal über Ihre Antwort nachdenken können.

Bleiben Sie ruhig!

Das ist oft leichter gesagt als getan. Wer sich beschwert, ist meist aufgeregt und möchte auch die unangenehmen Emotionen loswerden. Die Kunst dabei: Verstehen Sie die Beschwerde nicht als Angriff auf Ihre Person und versuchen Sie zunächst, den Spender zu beruhigen. Durch respektvolle Fragen, Freundlichkeit und Aufmerksamkeit lässt sich das Gespräch sicherlich in die „richtigen Bahnen“ lenken.

Verwenden Sie keine Killerphrasen wie "Das haben wir schon immer so gemacht!" oder "Bitte regen Sie sich nicht auf!" – das hilft weder Ihnen noch dem Spender und sorgt zudem für noch mehr Aufregung. Nehmen Sie sich für ein Beschwerdegespräch genügend Zeit und versuchen Sie, sich in die Lage Ihres Spenders zu versetzen.

Entschuldigen Sie sich!

Dadurch fühlen sich viele enttäuschte Spender schon verstanden. Sie sollten aber anschließend die Situation aus Ihrer Sicht beschreiben. Die Spenderbindung kann nur dann gelingen, wenn Sie Verständnis für die Anliegen des Spenders haben, er aber auch umgekehrt bereit ist, Verständnis für Ihre Anforderungen aufzubringen. Durch aktives Zuhören und gezielte Fragen können Sie die Wünsche des Spenders ermitteln und durch Eingehen auf die Einwände spätere Beschwerden vermeiden. Unterstreichen Sie dabei aber immer Ihre eigene Position und bleiben Sie Ihrer Organisation gegenüber unbedingt loyal. Auch eine Entschuldigung bedeutet nicht, dass Sie die Einwände des Spenders teilen.

Machen Sie keine leeren Versprechungen!

Ihr Ziel im Beschwerdegespräch: den Spender zu halten und eine gemeinsame Lösung für sein Anliegen zu finden. Auch wenn Sie sich entschuldigen und damit den Spender besänftigen können, sollten Sie ihm keinesfalls etwas versprechen, was Sie nicht halten können. Das bezieht sich besonders auf zeitliche Angaben oder zusätzliche Leistungen, wie z. B. Fristen für Spendenquittungen oder Danksagungen im öffentlichen Raum. Leere Versprechungen führen mit Sicherheit zum endgültigen Beziehungsabbruch durch den Spender. Wenn Sie Ihrem Spender gerne entgegen kommen wollen, Sie die Beschwerde aber unvorbereitet trifft und Sie den Fall noch nicht richtig einschätzen können, dann können Sie auch einen weiteren Gesprächstermin vereinbaren. Bis dahin können Sie Rücksprache mit Ihren Kollegen halten und die Möglichkeiten eruieren.

Überzeugen Sie durch Transparenz!

Viele Beschwerden und Anregungen sind im Fundraising mit ethischen Fragestellungen verbunden. Wenn Sie immer wieder ähnliche Anfragen bekommen, können Sie Ihre Antworten für alle Spender zugänglich machen und auf diese Weise mehr Transparenz und Vertrauen schaffen. So bietet zum Beispiel die Organisation "Ärzte ohne Grenzen" ihren Spendern auf ihrer Internetseite Antworten auf die häufig gestellten Fragen zu Spendenbriefen. Die Fragen der Förderer – häufig als Beschwerde formuliert – werden als Leserbriefe veröffentlicht und im offenen Dialog mit der NGO geklärt. Die Antworten stehen allen bestehenden und potentiellen Förderern zur Verfügung: www.aerzte-ohne-grenzen.de/spenden/ethik-im-fundraising/ethik-fr-spendenbriefe/ethik-fr-spendenbriefe-fragen-und-antworten/index.html.

Einen Kommentar schreiben