

Best Practice

Textbausteine Social-Media

Diese folgenden Textbausteine sollen deeskalierend wirken und den Dialog offenhalten, ohne sich auf emotionale Auseinandersetzungen einzulassen. Wichtig ist, sachlich und professionell zu bleiben und gleichzeitig auf die Kritik einzugehen.

1. Dank für Feedback

„Vielen Dank für Ihr Feedback. Wir nehmen Ihre Kritik ernst und arbeiten daran, die Situation zu verstehen und Lösungen zu finden.“

2. Bedauern ausdrücken

„Es tut uns leid, dass Sie eine negative Erfahrung gemacht haben. Wir möchten die Angelegenheit klären und stehen Ihnen für ein direktes Gespräch zur Verfügung.“

3. Klärung anbieten

„Wir bedauern das Missverständnis. Lassen Sie uns gemeinsam eine Lösung finden – unser Team steht bereit, um Ihnen zu helfen.“

4. Sachliche Antwort

„Wir verstehen Ihre Bedenken und arbeiten daran, die Situation zu verbessern. Für detaillierte Informationen oder Rückfragen können Sie uns direkt kontaktieren.“

5. Auflösung von Fehlinformationen

„Uns ist es wichtig, Missverständnisse auszuräumen. Hier finden Sie die korrekten Informationen: [Link]. Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.“

6. Vermeidung emotionaler Eskalation

„Wir verstehen Ihre Emotionen, möchten jedoch betonen, dass wir in einem konstruktiven Dialog eine Lösung suchen. Lassen Sie uns darüber sprechen.“

7. Zusicherung von Maßnahmen

„Wir nehmen Ihre Kritik sehr ernst und setzen alle Hebel in Bewegung, um die Ursachen zu beheben. Wir werden die notwendigen Schritte einleiten, um das Problem zu lösen.“

8. Aufforderung zur Netiquette

„Wir bitten darum, respektvoll und sachlich zu bleiben. Konstruktive Kritik hilft uns, uns zu verbessern. Persönliche Angriffe und Beleidigungen tragen leider nicht zur Problemlösung bei.“

9. Eingestehen von Fehlern

„Wir haben Ihren Hinweis überprüft und erkennen den Fehler an. Wir entschuldigen uns aufrichtig und arbeiten bereits an einer Lösung.“

10. Empathie zeigen

„Wir verstehen Ihre Frustration und sind bestrebt, diese Situation so schnell wie möglich zu klären. Bitte haben Sie Verständnis, dass dies etwas Zeit in Anspruch nehmen kann.“