

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Anleitung:

REKLAMATIONEN richtig handhaben und als **CHANCE** nutzen

Autorin: Umberta Andrea Simonis, Beraterin von Handwerksunternehmen

IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

REKLAMATIONEN als Chance nutzen

Manch ein Handwerker geht Reklamationen lieber aus dem Weg, stellt sich taub und weist alle Schuld von sich. Reklamationsbearbeitungen finden dann Wochen oder Monate später, gar nicht oder nur über einen richterlichen Beschluss statt. Das bittere Resultat: Auf jeden Fall ein verlorener Kunde, der seine „Horrorgeschichte mit dem Handwerker“ immer wieder erzählt. Dabei kann eine Reklamation das Beste sein, was Ihnen passiert - wenn Sie diese als Chance nutzen den Kunden zufriedenzustellen, ja zu begeistern.

Die Anleitung zeigt Ihnen, was Sie bei Reklamationen richtig machen und was Sie lieber vermeiden sollten.

AUF EINEN BLICK - WAS SIE BEI REKLAMATIONEN AUF KEINEN FALL TUN SOLLTEN:

Reklamationen nicht zur Kenntnis nehmen, zurückweisen, unbearbeitet lassen: Ganz gleich, ob am Telefon oder direkt beim Kunden, hören Sie sich zuerst einmal in Ruhe an, was der Kunde zu sagen hat, welches Problem und Anliegen ihm auf der Seele liegt. Fallen Sie nie in eine trotzig-abwehr- und Rechtfertigungshaltung. Egal wie aufgebracht der Kunde in diesem Moment ist. Wichtig: Natürlich nur anteilig. Genauso auch Schornsteinfeger, Straßenreinigung, bis hin zur Gebäudeversicherung oder Rechtsschutzversicherung für Grundeigentümer.

Den Kunden mit Killerphrasen zur Weißglut bringen: Damit stellen Sie den Kunden als Dummkopf dar und zeigen ihm, dass Sie ihn nicht ernst nehmen. Die Reklamation wird für Sie zur Sackgasse. Sie verlieren den Kunden:

- > „Da haben Sie was falsch gemacht.“
- > „Das kann gar nicht sein.“
- > „Das hab ich ja noch nie gehört.“
- > „Da müssen Sie erstmal zu uns ins Haus kommen.“
- > „Da müssen Sie später anrufen, der Herr Meyer ist jetzt nicht da.“
- > „Ich glaub Ihnen das schon, aber...“
- > „Das stimmt nicht. Sie sind der erste Kunde, der sowas behauptet.“
- > „Da haben Sie wohl die Bedienungsanleitung falsch gelesen.“
- > „Also, versprechen kann ich Ihnen gar nichts. Wann der Kundendienst zu Ihnen kommt, kann ich Ihnen nicht sagen.“
- > „Ich habe damit nichts zu tun, wenden Sie sich an den Hersteller.“
- > „Nun regen Sie sich nicht so auf.“

Kleinlich um jeden Cent feilschen, unnachgiebig sein.

Beleidigt und aggressiv reagieren, die Schuld dem Kunden, dem Hersteller, dem vorhergehenden Handwerker geben.

Vereinbarte Reklamationsbearbeitung liegen lassen, vereinbarte Termine nicht einhalten

Kunden sehr lange mit kaputten Teil warten lassen, immer wieder vertrösten.

REKLAMATIONEN als Chance nutzen

AUF EINEN BLICK - SO VERHALTEN SIE SICH BEI REKLAMATIONEN RICHTIG:

HÖREN SIE DEM KUNDEN GUT ZU: Wiederholen Sie zuerst einmal, was Sie gehört haben. Stellen Sie fest, dass Sie den Kunden richtig verstanden haben. Achtung: Gehen Sie nicht in die Selbstverteidigungsfalle und vermeiden Sie um jeden Preis Machtkämpfe.

„Also, Frau Schmidt. Ihnen ist aufgefallen, dass Sie heute Morgen kein warmes Wasser mehr hatten. Sie sind in den Keller gelaufen und haben gesehen, dass sich die Heizung abgeschaltet hat. Ist das richtig?“

ZEIGEN SIE VERSTÄNDNIS: Wenn der Kunde sauer, wütend und aufgebracht ist, zeigen Sie Verständnis für die Gefühle und die Situation des Kunden, nehmen Sie jede Beschwerde ernst:

„Ich kann Ihren Ärger gut nachvollziehen. Schließlich wurde die Heizung erst vor zwei Monaten repariert.“

„Ich kann verstehen, dass Sie verärgert sind. Ich dusche morgens auch nicht gern kalt.“

„Ich kann mich gut in Ihre Lage versetzen und nachempfinden, wie unangenehm diese Sache für Sie ist.“

SCHLAGEN SIE DEM KUNDEN KONKRETE LÖSUNGEN VOR: oder rufen Sie ihn schnell zurück, wenn Sie die Lösung intern besprochen haben.

„Das ist ein wichtiger Punkt. Bedienungsanleitungen sind sehr schwer verständlich. Gerne erkläre ich Ihnen nochmals...“

„Selbstverständlich leite ich Ihre Reklamation an den Hersteller weiter. Ich rufe Sie sofort an, wenn ich etwas Genaueres erfahre.“

„Ich verspreche Ihnen, dass ich mich sofort für eine Lösung des Problems einsetze.“

„Morgen Vormittag rufe ich Sie an, dann weiß ich mehr.“

„Wir finden eine gute Lösung, das verspreche ich Ihnen.“

„Ich kümmere mich sofort darum, dass Ihnen noch heute ein Leihgerät zugestellt wird. Sind Sie gegen 16 Uhr zu Hause?“

ABER: Machen Sie nur realistische Versprechungen, die Sie auch einhalten können.

REGULIEREN SIE REKLAMATIONEN GROSSZÜGIG UND KULANT: Schon ein kleiner Nachlass ist für Ihren Kunden ein Erfolgserlebnis. Zu große Sparsamkeit beim Kunden erspart dem Unternehmer zwar einige Euro, sie bleibt den Kunden aber lange im Gedächtnis. Und er wird Sie nicht weiter empfehlen und höchstwahrscheinlich auch selber nicht mehr bei Ihnen kaufen oder von Ihnen Arbeiten erledigen lassen.

HOLEN SIE SICH UNTERSTÜTZUNG: Holen Sie sich Unterstützung: Wenn Sie die Angelegenheit nicht selbst entscheiden können, rufen Sie gleich in Ihrer Firma an oder bieten Sie die Klärung des Problems und den umgehenden Rückruf durch den Verkauf oder durch einen Kollegen an.

TERMIN: Wenn nötig, machen Sie mit Ihrem Kunden gleich einen neuen Termin aus.

LEITEN SIE DIE REPARATUR UNVERZÜGLICH IN DIE WEGE: Informieren Sie den Kunden sofort über den neuen Termin.

REKLAMATIONEN als Chance nutzen

HALTEN SIE EINMAL GETÄTIGTE ZUSAGEN ÜBER REGULIERUNGEN VON REKLAMATIONEN UNBEDINGT AUCH EIN: Seien Sie absolut pünktlich beim neuen Termin und führen Sie die vereinbarte Leistung verbindlich aus.

SCHIEBEN SIE NACHBESSERUNGEN UND REKLAMATIONSBEARBEITUNG NICHT AUF DIE LANGE BANK: Erledigen Sie diese Dinge so schnell wie möglich. Am besten immer innerhalb von ein bis drei Tagen.

ENTSCULDIGEN SIE SICH FÜR DIE UNANNEHMLICHKEITEN: Überraschen Sie den Kunden mit einem kleinen Präsent zum Abschluss (Blumen, Flasche Wein, Champagner...).

ANALYSIEREN SIE DIE BEANSTANDUNG MIT IHREN MITARBEITERN: Suchen Sie nach Verbesserungen, damit die Reklamation nicht mehr auftaucht.

AUF EINEN BLICK: WAS SOLLTE ICH ALS HANDWERKSUNTERNEHMER BEI REKLAMATIONEN NOCH BEACHTEN?

Vermitteln Sie Ihren Mitarbeitern, wie entscheidend wichtig für das Bestehen des Unternehmens eine gute Reklamationsbearbeitung ist und welche verantwortungsvolle Aufgabe sie haben. Lassen Sie nicht zu, dass reklamierende Kunden als lästige, nervende Nörgler beschimpft und abgetan werden. Und äußern Sie sich auch selbst nicht abfällig.

Gehen Sie mit gutem Beispiel voran und zeigen Sie Ihren Mitarbeitern, wie eine perfekte Reklamationsbearbeitung aussieht. Lassen Sie Ihren Mitarbeitern entsprechende Weiterbildung zukommen, um auch schwierige Gespräche zu perfektionieren.

Setzen Sie sich regelmäßig mit Ihren Mitarbeitern zusammen und analysieren Sie, wie die Reklamation entstanden ist und wie sie sich in Zukunft verhindern lässt. Ist die Reklamation entstanden ist und wie sie sich in Zukunft verhindern lässt. Ist die Reklamation entstanden ist und wie sie sich in Zukunft verhindern lässt.