

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Checkliste:

Umgang mit **REKLAMATIO- NEN & BESCHWERDEN**

Autor: **Hubert Baumann**, Marketingexperte für Kundengewinnung und -beziehungspflege

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 & **BESCHWERDEN**

Auch in einem noch so gut und professionell funktionierenden Unternehmen kann es passieren: Ein Kunde reklamiert oder beschwert sich. Diese Checkliste gibt einen Überblick, worauf Sie beim Umgang mit Kundenreklamationen achten sollten.

	MASSNAHME	ERL.	NOTIZEN
1.	ZUHÖREN. Hören Sie in Ruhe zu. Verteidigen Sie sich nicht sofort. Das führt sonst schnell zu Streitgesprächen.		
2.	EINWAND / REKLAMATION ERNST NEHMEN. Vermeiden Sie Gestik und Bemerkungen, die dem Kunden signalisieren, dass Sie sein Problem nicht ernst nehmen. Beispiel: Grinsen oder Abwinken oder auch während dem Gespräch nebenbei andere Dinge erledigen (auch wenn es nur Kleinigkeiten sind) können als Desinteresse gewertet werden.		
3.	QUITTIEREN / HINTERFRAGEN. Bestätigen Sie dem Kunden verbal oder nonverbal, dass Sie sein Problem verstanden haben. Hinterfragen Sie, wenn Dinge unklar sind. Beispiel: Ein Kopfnicken mit einem „o.k.“ oder „ja, das kann ich nachvollziehen“. Hinterfragen: „Sie hören das Rasseln also nur kurz nach dem Einschalten?“		
4.	NACH LÖSUNG SUCHEN. Versuchen Sie das Problem möglichst im Beisein des Kunden zu lösen. Wenn es länger dauert, weil Sie selbst nachfragen müssen oder Sie das Produkt einschicken müssen, erläutern Sie dem Kunden die Schritte, die Sie unternehmen und wann Sie sich wieder bei ihm melden. Beispiel: „Wir können das Problem hier nicht lösen. Ich werde aber gleich morgen früh beim Techniker im Werk anrufen und nachfragen, ob ähnliche Probleme bekannt sind. Ich melde mich auf jeden Fall morgen im Laufe des Tages bei Ihnen.“ Wichtig: Halten Sie terminliche Zusagen auf jeden Fall ein. Auch wenn Sie den Techniker nicht erreicht haben, sollten Sie dem Kunden auf jeden Fall einen Zwischenstand geben.		
5.	FALLS ERFORDERLICH: KOMPROMISS ANBIETEN. Falls eine zufriedenstellende Lösung nicht möglich ist, versuchen Sie einen Kompromiss zu erreichen. Tipp: Bei kniffligen Angelegenheiten hilft nachträglich auch oft eine kleine „Entschädigung“, z. B. in Form eines Blumenstraußes oder einer Flasche Wein. Kann „wahre Wunder“ bewirken. Aber nicht anstatt der Problemlösung, sondern in Ergänzung.		
6.	REKLAMATION ALS CHANCE NUTZEN. Eine Reklamation ist oft eine gute Gelegenheit mit dem Kunden ins Gespräch zu kommen. In einem ruhigen sachlichen Dialog erfährt man oft Dinge, die man sonst nie erfahren hätte. Tipp: Nehmen Sie sich Zeit für den Dialog mit dem Kunden. Auf keinen Fall zwischen „Tür und Angel“.		

Reklamationen & **BESCHWERDEN**

	MASSNAHME	ERL.	NOTIZEN
7.	<p>GENERELL.</p> <p>#Besprechen Sie im Unternehmen eine Vorgehensweise, wie Sie bei Reklamationen von Kunden vorgehen. Über diese Vorgehensweise sollten alle Mitarbeiter Bescheid wissen.</p> <p>#Sammeln Sie Beschwerden an einer zentralen Stelle und kategorisieren Sie sie.</p> <p>Beispiel:</p> <p>#Reklamationen wegen Produktfehler, Bearbeitungsfehler, Service, Unfreundlichkeit u.s.w.</p> <p>#Wie wurde das Problem behoben?</p> <p>#Ergebnis / Kundenzufriedenheit</p> <p>Vorteil: So haben Sie die Möglichkeit gezielt die Schwachstellen zu beheben.</p> <p>Wichtig:</p> <p>Vermeiden Sie auf jeden Fall kontroverse Diskussionen, die in Streitgesprächen, Rechthaberei oder Vorwürfen von Kleinigkeiten enden. Auch wenn Sie im Recht sind, kann ein Imageschaden durch die „Mundpropaganda“ entstehen.</p>		