

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Anleitung:

So meistern Sie schwierige **REKLAMATIONS- GESPRÄCHE**

Autorin: Barbara Seidl, Personalexpertin und Coach für Handwerksbetriebe

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.

Anleitung **REKLAMATIONSGESPRÄCHE** meistern

Täglich gibt es im Kundenkontakt Situationen, in denen der Kunde unzufrieden mit der erhaltenen Leistung oder Ware ist und sich beschwert. Für den Mitarbeiter ist es wichtig, sofort zu erkennen, wann oder warum der Kunde unzufrieden ist – dann muss umgehend richtig gehandelt werden, um den Kunden wieder in seinem Sinne zufrieden zu stellen.

Eine Beschwerde oder Reklamation liegt immer dann vor, wenn der Kunde mit einem oder mehreren der folgenden Sachverhalte nicht zufrieden ist:

- Ware mit Mängeln (z. B. Produktmängel wie Aussehen, Qualität, Abweichung von vereinbarten Wareneigenschaften)
- fehlerhafte Leistung (z. B. Mängel bei der Ausführung der Dienstleistung, bei Bedienung, Beratung und Service)
- Fehlverhalten einer Person (z. B. Unfreundlichkeit, fehlende Aufmerksamkeit).

DER KUNDE HAT RECHT = BERECHTIGTE REKLAMATION. Reklamationen, bei denen die Gründe gut nachvollziehbar und beweisbar sind und der Kunde offensichtlich Recht hat, sind leicht zu bearbeiten (Beispiele: Produktmängel, Fehllieferung, Termin nicht eingehalten, vereinbarte und gelieferte Leistung weichen ab, u. Ä.). Eine Reklamation ist eine Chance, den Fehler auszubügeln und es beim zweiten Mal besser zu machen. Durch kompetente Bearbeitung macht der Mitarbeiter aus dem unzufriedenen wieder einen voll zufriedenen Kunden. Hierbei gibt der Mitarbeiter dem Kunden Recht und arbeitet sofort an der Behebung der Mängel bzw. Ausgleich z.B. er bekommt sofort Ersatz, neuen Termin, Nachlieferung, Nachbesserung etc.

DER KUNDE HAT NICHT RECHT = UNBERECHTIGTE REKLAMATION

Bei Beschwerden, die nicht mehr nachvollzogen werden können (z.B. weil ein Produkt schon verbraucht wurde) bzw. bei denen der Betrieb bzw. der Mitarbeiter eine andere Einschätzung als der Kunde hat, ist viel Feingefühl gefragt. Denn bei dieser Art Reklamation ist es wichtig, dass man die Beschwerde ernst nimmt und mit dem Kunden weiter freundlich und ruhig kommuniziert und dass er wieder zufrieden gestellt wird.

Durch gezielte Fragen kann festgestellt werden, was der Grund für die Verärgerung oder Reklamation ist. Aus Sicht des Kunden ist es nicht entscheidend, ob der Handwerksbetrieb seine Reklamation als berechtigt oder unberechtigt beurteilt. Der Kunde bringt seine Reklamation vor, weil er überzeugt ist, dass er Recht hat und auch – ohne Streit – Recht bekommen will. Aus Sicht des Betriebes ist es jedoch wesentlich, ob der Kunde im Recht ist. Dann ist die Fehlerbehebung und Verfahrensweise meist klar vorgezeichnet. Ist der Kunde aus Sicht des Unternehmens nicht im Recht, so kann der Betrieb bzw. der Mitarbeiter entscheiden, wie man vorgehen will. Bei Kleinigkeiten, geringem Streitwert kann der Betrieb kulant die Sache regeln. In anderen Fällen sollten dem Kunden nett, freundlich und sachlich die Gründe dargelegt werden.

Bei unberechtigten Reklamationen ist wichtig, dass Sie dem Kunden das Gefühl geben, ihn zu verstehen und ausloten wollen, was ihn wieder zufrieden stellt. Oder es gelingt den Kunden zu überzeugen, dass er einen Sachverhalt anders einschätzt. Achten Sie besonders auf Ihre Wortwahl und vermeiden Sie Schuldzuweisungen wie z.B. „Das haben Sie nicht Recht.“ „Das können Sie als Laie nicht beurteilen.“ oder gar: „Da lassen wir uns nicht über den Tisch ziehen.“

Anleitung **REKLAMATIONSGESPRÄCHE** meistern

Bewährt haben sich Formulierungen wie z.B. „Ich verstehe Ihre Einschätzung und Sichtweise.“ „Bitte geben Sie mir die Gelegenheit unsere Sichtweise zu erläutern.“ „Mir ist wichtig, dass Sie unsere Gründe verstehen.“ (z.B. bei Ablehnung der Beschwerde).

7 SCHRITTE DER PROFESSIONELLE REKLAMATIONSBEARBEITUNG (VOR ALLEM FÜR BERECHTIGTE REKLAMATIONEN)

1. DER KUNDE BRINGT SEINE REKLAMATION VOR.

- * Lassen Sie Ihren Kunden ausreden. Er hat das Bedürfnis, Ihnen alles erst einmal zu erzählen und eventuell auch seinem Ärger Luft zu machen.
- * Hören Sie genau zu und widmen Sie Ihre ganze Aufmerksamkeit dem Kunden. Gehen Sie nicht in Abwehrhaltung. Eine Reklamation gelingt leichter, wenn Sie die Beweggründe des Kunden verstehen und nicht gleich denken, dass er nicht im Recht ist oder sich nur wichtig-machen will.
- * Weisen Sie die Reklamation nicht zurück. Jede/r Mitarbeiter/in ist für das Anliegen eines unzufriedenen Kunden zuständig und verantwortlich, auch wenn der Einkauf oder Vorfall in einer anderen Verkaufsstelle oder bei einer Kollegin passiert ist.

Diese Formulierungen sind daher tabu:

„Das war ich nicht.“

„Das weiß ich nicht.“

„Das müssen Sie morgen mit meiner Kollegin regeln.“

„Das kann gar nicht sein, das ist noch nie passiert.“

Besser so:

„Ich kümmere mich um die rasche Erledigung.“

„Ich hole mir die Unterlagen und informiere mich in der Abteilung bzw. bei meiner Kollegin.“

„Gerne können Sie das mit mir besprechen.“

„Bitte beschreiben Sie, was aus Ihrer Sicht nicht in Ordnung ist.“

2. BITTEN SIE IHREN KUNDEN ZUR SEITE.

- * Damit nicht alle anderen Kunden z. B. im Laden oder Werkstatt den Vorfall mithören oder sich ebenfalls zum Vorfall äußern.
- * Bitten Sie Ihren Kunden ggf. kurz zu warten (z.B. wenn Sie erst noch weitere Kunden bedienen).
- * Holen Sie ggf. Hilfe (z.B. Filialleiterin, Führungskraft, Chef oder Chefin). Das gilt vor allem, wenn Sie wenig Branchenerfahrung haben, neu im Betrieb und/oder in der Ausbildung oder Praktikum sind.

Anleitung **REKLAMATIONSGESPRÄCHE** meistern

- 3. BEDANKEN SIE SICH FÜR DEN HINWEIS AUF DIE SCHLECHTE QUALITÄT BZW. DEN FEHLER.** Ein Dankeschön für die Mühe, die der Kunde auf sich nimmt, ist sehr wichtig. Denn auch für viele Kunden ist ein Reklamationsgespräch unangenehm. Manchmal schreiben sie einen ausführlichen Brief oder kommen eigens in den Betrieb, um den Fehler beim Mitarbeiter anzusprechen.

Diese Formulierungen können Sie einsetzen:

„Vielen Dank, dass Sie uns auf den Fehler aufmerksam machen.“

„Herzlichen Dank, dass Sie nochmals vorbeigekommen sind.“

„Dankeschön für Ihren Hinweis. Ich gebe es sofort an unsere Werkstatt/Büro/Geschäftsleitung weiter.“

„Vielen Dank für Ihre ausführliche Schilderung der aufgetretenen Probleme.“

- 4. ENTSCULDIGEN SIE SICH HÖFLICH.** Jeder Kunde, der sich beschwert, erwartet eine deutlich ausgesprochene Entschuldigung. Das gilt selbstverständlich auch dann, wenn der angesprochene Mitarbeiter für den Fehler nicht persönlich verantwortlich ist.

Diese Formulierungen können Sie einsetzen:

„Entschuldigen Sie bitte meinen/unseren Fehler.“

„Es tut mir sehr leid, dass das passiert ist.“

„Ich möchte mich bei Ihnen für diesen Fehler entschuldigen.“ (Der Fehler kann auch konkret benannt werden: Z.B. die lange Wartezeit, die nicht Reaktion, fehlender Artikel, Terminüberschreitung)

- 5. BESPRECHEN SIE KURZ DIE REKLAMATION.**
- * Das vom Kunden vorgebrachte Anliegen sollte mit einem kurzen Gespräch und mit einer sachlichen Erklärung gewürdigt werden. Vermeiden Sie lange, ausschweifende Erklärungen.
 - * Auf keinem Fall sollten Sie Personen im Unternehmen beschuldigen; nur allgemein den Fehler ansprechen.

Anleitung **REKLAMATIONSGESPRÄCHE** meistern

*Geben Sie Ihrem Kunden nicht die Schuld, denn er kommt nicht mit einer Reklamation zu Ihnen, um dann selbst der Schuldige zu sein.

Diese Schuldzuweisungen nie verwenden:

„Das hätten Sie doch gleich merken müssen.“ „Da sind Sie selbst schuld.“

„Meine Kollegin hat das noch nicht richtig verstanden?“

„Mein Kollege ist noch unerfahren, gute Leute gibt es halt nicht mehr auf dem Arbeitsmarkt.“

Besser so:

„Woran (wann) haben Sie gemerkt, dass es nicht ordnungsgemäß funktioniert?“

„Ich spreche mit meiner Kollegin.“

„Ich gebe die Information an die Geschäftsführung weiter, damit wir das in Zukunft noch besser machen/lösen können.“

6. BESPRECHEN SIE, WIE DAS PROBLEM ZU LÖSEN IST.

*Stellen Sie die Lösung des Problems in den Vordergrund (nicht so sehr den Mangel oder Fehler).

*Erklären Sie Ihrem Kunden, wie Sie ihn wieder zufrieden stellen (z.B. durch Ersatz der Ware, Nachbessern, Anbieten von anderen Produkten als Ausgleich, ggf. Geld zurück).

*Fragen Sie beim Kunden nach, wie er das Problem gelöst haben möchte:

Formulierungsbeispiele:

„Was erwarten Sie von mir/ unserem Betrieb?“

„Was kann ich tun, damit Sie wieder zufrieden sind?“

„Welche Lösung ist für Sie akzeptabel?“ „Was schlagen Sie vor?“

7. SCHLIESSEN SIE DAS GESPRÄCH POSITIV AB.

*Eventuell nochmals entschuldigen und danken. „Vielen Dank für Ihr Verständnis“

*Beenden Sie das Reklamationsgespräch positiv: durch ein freundliches Lächeln und mit freundlichem Gruß.

Anleitung **REKLAMATIONSGESPRÄCHE** meistern

- # **TIPP:** Kümmern Sie sich als Geschäftsleitung schon vor der Reklamation um eine professionelle Handhabung:
- # Klären Sie im Detail, wie Mitarbeiter Reklamationen behandeln sollen. Besonders genau sollten Sie in Ihrem Betrieb jene Fälle besprechen, in denen der Kunde offensichtlich nicht Recht hat bzw. seine Reklamation nicht mehr nachvollziehbar bzw. beweisbar ist. Was darf der Mitarbeiter selbst entscheiden und in welchen Fällen sollten Chef oder Chefin entscheiden?
- # Für die Rückmeldung an Geschäftsleitung bzw. beteiligte Abteilungen haben sich Vordrucke bewährt. Genaue Aufzeichnungen sollten über das Produkt und Art des Mangels (was?) bzw. Reklamationsgrund (bei Leistungsmangel, Fehlverhalten) und Kundendaten angelegt werden. Vermerken Sie wichtige Details (wann, wo und wer) bei der Annahme der Beschwerde und wie die Reklamation gelöst wurde bzw. welche Schritte noch erforderlich sind.
- # Üben und schulen Sie Mitarbeiter im Umgang mit schwierigen Situationen.