

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Checkliste:

VERHALTEN BEI REKLAMATIONEN

Autor: **Udo Herrmann**, Schreinermeister und Erfolgstrainer im Handwerk

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.

Checkliste Verhalten bei Reklamationen

Zweck:

Überall wo gearbeitet wird, passieren Fehler. Es kommt aber auch vor, dass alles aus unserer Sicht gut läuft und Kunden sich dennoch beschweren. Deshalb ist es wichtig, schon vor eventuellen Beschwerden zu regeln, wie wir in unserem Unternehmen damit umgehen wollen. Grundsätzlich ist jede Beschwerde oder Reklamation eine Chance, uns und unser Unternehmen weiter zu verbessern, also ein Geschenk, um weiter zu lernen.

Laut Werkvertrag schulden wir jedem Kunden den Erfolg der gewünschten Leistung. Wird die Kundenerwartung nicht erfüllt, waren wir auch nicht erfolgreich. Wir fragen deshalb jeden Kunden bei der Beratung, was seine Erwartung an uns und die gewünschte Leistung ist.

Wir nehmen jede Beschwerde/Reklamation ernst

Wir versuchen jede Reklamation aus Sicht des Kunden zu sehen.

Wir kümmern uns sofort und intensiv um jede Beschwerde.

Diese Personen sind die Ansprechpartner für Beschwerden / Reklamationen:

Reklamationsgebiet	Zuständiger

Besser die Reklamation kommt zu dir, als an den Stammtisch!

Zum Schmunzeln:

Wer arbeitet macht Fehler,
wer wenig arbeitet macht wenig Fehler,
wer nichts arbeitet macht keine Fehler,
wer keine Fehler macht - wird befördert!

Checkliste **Verhalten bei Reklamationen**

- Über jede Reklamation wird umgehend _____ informiert.
- Jede Reklamation wird schriftlich erfasst (Erfolgsblatt 376 Seite 1).
- Die Kosten zur Reklamationsberechtigung werden dokumentiert (Erfolgsblatt 376 Seite 2).
- Wir bedanken uns beim Kunden für das offene Wort, eventuell mit einem Geschenk.
- Wir informieren den Kunden, was wir in Zukunft besser machen werden.
- Wir analysieren und beheben die Ursache, um ähnlichen Reklamationen in Zukunft vorzubeugen.
- Wir besprechen jede Beschwerde in der darauffolgenden Teamsitzung mit allen Mitarbeitern. Wir fragen nach Vorschlägen, um Verbesserungen herbeizuführen. Wir schulen gegebenenfalls die Mitarbeiter in den Punkten, die zur Beschwerde/ Reklamation geführt haben.
- Wir bilden „Rückstellungen“ zur Beseitigung von möglichen Reklamationen. Durch die genaue Dokumentation (Erfolgsblatt 376 und 377) können wir diese steuerlich abschreiben. Details besprechen wir mit dem Steuerberater.
- Manchmal hilft es, uns sich vorzustellen, was das Schlimmste ist, das diese Reklamation bewirken kann. Vieles relativiert sich dann.
- Wir haben uns für berechtigte Reklamationen, die nicht durch uns entstanden sind (Produktfehler) ausreichend abgesichert. Es wurde eine Versicherung abgeschlossen, für die Übernahme von Aus- und Einbaukosten für alle Kosten, die damit verbunden sind. Das erhöhte Gewährleistungsrisiko durch aktuelle Rechtsprechung, betrifft vor allem Aus- und Einbaukosten.
- Wir fragen jeden Kunden bei der Kundenzufriedenheitsbefragung, die jeder Rechnung beiliegt: Was können wir noch besser machen? So ist es für unseren Kunden einfach, eine Beschwerde mitzuteilen.
- Wir trainieren regelmäßig (mind. 2 x im Jahr) die Mitarbeiter im Umgang mit einer Beschwerde. Wir nutzen dafür das Erfolgsblatt 375. Jeder im Unternehmen weiß, für welche Beschwerde er zuständig ist (siehe 1. Seite Erfolgsblatt 373).
- Wir erfassen jede Reklamation und werten diese regelmäßig aus (Erfolgsblatt 376 und 377).

Ärgere dich nicht! Reklamationen sind Lerngeschenke!