



Pressestimmen

INFO

Reklamationen gewinnbringend bearbeiten

Von Klaus Steinseifer

Reklamationen und Beschwerden sind nicht immer einfach zu bewältigen. Geht es doch anfangs immer darum, dass eine Kundin, ein Kunde unzufrieden ist. Es ist nicht leicht, aber es funktioniert garantiert: Schlagen Sie aus Reklamationen Gewinn für Ihr Unternehmen. Sie müssen sich nur an folgende Regeln halten:

1. Nehmen Sie Ihrer Kundin, Ihrem Kunden den Wind aus den Segeln, indem Sie Verständnis für die Beschwerde beweisen: „Tut mir leid, dass Sie unzufrieden sind, ich kann verstehen, dass Sie sich ärgern!“
2. Danken Sie für die Reklamation. Nehmen Sie sich Zeit und kümmern Sie sich sofort um den Fall. Sagen Sie Ihrer Kundin, Ihrem Kunden, was Sie tun werden, und tun Sie es dann auch umgehend.
3. Kontern Sie nicht mit Gegenbehauptungen. Nehmen Sie Übertreibungen Ihrer Kundin, Ihres Kunden nicht tragisch. Fragen Sie besser nach Einzelheiten. Das zwingt Ihre Kundin, Ihren Kunden zur Sachlichkeit.
4. Entschuldigen Sie sich für Fehler.
5. Rechtfertigen Sie sich nicht, indem Sie über das Unternehmen klagen. Die Kundin, der Kunde leitet daraus ab, dass er auch künftig mit Mängeln rechnen muss. Weisen Sie lieber beiläufig auf den hohen Standard Ihres Unternehmens hin.
6. Erklären Sie, warum die Panne passiert ist, oder noch besser: Stellen Sie Ihrer Kundin, Ihrem Kunden bessere Lösungen in der Zukunft in Aussicht.

7. Verdächtigen Sie Ihre Kundin, Ihren Kunden niemals, den Schaden selbst verursacht zu haben. Fragen Sie neutral: „Könnte es sein, dass jemand versehentlich ...?“

8. Triumphieren Sie nicht, falls Sie Ihrer Kundin, Ihrem Kunden einen Fehler nachweisen. Ihre Kundin, Ihr Kunde muss das Gesicht wahren können. Sagen Sie stattdessen: „Ich bin froh, dass wir jetzt wissen, wie es dazu kommen konnte!“

9. Bereinigen Sie die Angelegenheit schnellstens, freundlich und unbürokratisch.

10. Betonen Sie mit dem letzten Satz Ihre Hoffnung, dass Ihre Kundin, Ihr Kunde Ihnen trotz der Reklamation treu bleiben wird. Sie können auch zum Abschluss ein nettes Kärtchen schicken und/oder einen kleinen Blumenstrauß.

Übrigens: Fast jeder Reklamierende, dessen Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet wurde, wird Stammkunde!

Quelle:
Die Steinseifer-Seminare

Praxiswissen auf den Punkt gebracht
www.steinseifer.com/tipp-des-monats



BAUMETALL im September 2015