



Der Tipp des Monats Januar 2004

Autor: Klaus Steinseifer

Wie Sie Reklamationen gewinnbringend bearbeiten

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 Reklamation 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 erregt sind!"
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.
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. 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.
5. Entschuldigen Sie sich für Fehler.
6. Begründen Sie, warum die Panne passiert ist, oder noch besser: Geben Sie Ihrer Kundin, Ihrem Kunden berechnete Hoffnung auf eine bessere Lösung in der Zukunft.
7. Bereinigen Sie die Angelegenheit schnellstens, freundlich und unbürokratisch.

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

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



9. Verdächtigen Sie Ihre Kundin, Ihren Kunden niemals, den Schaden selbst verursacht zu haben. Fragen Sie neutral: "Könnte es sein, dass jemand versehentlich ...?"
10. Triumphieren Sie nicht, falls Sie Ihrer Kundin, Ihrem Kunden einen Fehler nachweisen. Ihre Kundin, Ihr Kunde muss das Gesicht wahren können. Sagen Sie: "Ich bin froh, dass wir jetzt wissen, wie es dazu kommen konnte!"

Vermeiden Sie vor allem jene Verhaltensweisen, die Ihre Kundin, Ihren Kunden garantiert vertreibt:

- sich hinter irgendwelchen Paragraphen, Instanzen, Vorschriften und traditionellen Vorgehensweisen zu verschanzen;
- sich für bestimmte Dinge nicht zuständig zu erklären;
- bei Auslegungsfragen mit "erhobenem Zeigefinger" zu belehren.

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

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter www.steinseifer.com.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.