



Der Tipp des Monats April 2025

Autor: Klaus Steinseifer

Reklamation

Mit meinen Tipps bearbeiten Sie die Reklamation Ihrer Kunden!

Heute reden wir einmal über das leidige Thema der Reklamationen.

Wie leicht ist es doch, zunächst einmal bei einer Reklamation die Schuld von sich zu weisen. Vorsicht, jetzt verlieren Sie einen Kunden! Einen Kunden gewinnen, kann Jahre dauern, einen Kunden verlieren nur wenige Sekunden!

Sehen Sie eine Reklamation als Ihre Chance

1. Hören Sie zu, was Ihr Kunde zu sagen hat!
2. Lassen Sie ihn ausreden!
3. Unterbrechen Sie ihn nicht, denn der heiß gelaufene Motor kühlt sich so schneller ab.
4. Verwenden Sie keinesfalls diese Tabusätze, z. B.:
 - Das kann doch gar nicht sein!
 - Das gibt es doch gar nicht!
 - Davon weiß ich aber gar nichts!
 - Das ist ja das Erste was ich höre!
 - Das ist mir aber Neu!
 - Das geht mich nichts an!
 - Da habe ich nichts mit zu tun!
 - Das ist nicht meine Schuld!
 - Das sehe ich aber ganz anders!
 - Das sehen Sie vollkommen falsch!
 - Sie müssen doch zugeben, dass...!
 - Sie müssen schon entschuldigen, dass...!
 - Oh, jetzt haben wir ein Problem!
5. Zeigen Sie Verständnis für Ihren Kunden und seine Verärgerung!
6. Bagatellisieren Sie den Schaden nicht!



Bild von Michael Schüller auf Pixabay

Der Steini

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Unternehmen Handwerk

Seite 1 von 2

7. Wickeln Sie die Reklamation sofort, zügig und sehr kulant ab!
8. Entschuldigen Sie sich für Fehler, auch dann, wenn es noch nicht klar ist, dass Sie für den Fehler verantwortlich sind.
9. Eine erstklassige Reklamationsbehebung macht aus Ihrem Kunden im Handumdrehen einen Stammkunden!

Weitere Informationen und Hilfestellungen zu Ihrer attraktiven Unternehmensführung und zeitgerechten Mitarbeiterführung, verbunden mit Ihren begeisterten und glücklichen Kunden gibt es hier:



<https://steinseifer.com/seminare/module/seminartermine-management-im-handwerk.html>

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter **<https://steinseifer.com>**

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

E-Mail **klaus.steinseifer@steinseifer.com**

Impressum

<https://steinseifer.com/impressum>

Der Steini

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Unternehmen Handwerk