



Reklamationen als Chance nützen

Natürlich ärgern uns Reklamationen. Jede Medaille hat jedoch zwei Seiten: Eine Reklamation ist immer auch eine Chance. Durch ein besonders cleveres Reklamationsmanagement gelingt es nicht selten, dass das Unternehmen gestärkt aus der Krise hervorgeht und den Kunden langfristig ans Unternehmen bindet. Ein zufriedengestellter Kunde wird dies nicht weiter erzählen, denn Sie haben nur das getan, was er erwartet. Ein Kunde jedoch, den Sie durch eine exzellente Reklamationsbearbeitung verblüfft haben, wird diese positive Botschaft multiplizieren. Jedoch, was muss man tun, um dies zu erreichen?

Erreichbarkeit

Versuchen Sie, immer erreichbar zu sein. Die Wut steigt ins Unermessliche, wenn der Kunde Sie nicht ans Telefon bekommt.

Kommunikation

Es ist wichtig, dass der Kunde eine schnelle Reaktion erhält, und sei es nur eine Zwischeninformation.

Atmosphäre

Schaffen Sie eine freundliche Atmosphäre und glänzen Sie durch Fachkompetenz, die Sie sich durch vorheriges akribisches Abklären des Vorfalles erarbeitet haben.

Verständnis

Zeigen Sie Verständnis für die Probleme des Kunden. Dazu gehört, dass man dem Kunden aktiv zuhört und ihm die ungeteilte Aufmerksamkeit schenkt. Der Kunde wird das Verständnis Ihrerseits zu würdigen wissen.

Problemlösungen bieten

Bieten Sie unkomplizierte Hilfe und Problemlösungen an, und zwar so, dass der Kunde nach Möglichkeit keine Arbeit damit hat.

Ehrlichkeit

Auch wenn es hart ist, Fehler zuzugeben und ehrlich Versäumnisse einzuräumen, machen Sie es kompromisslos. Nach dem Motto: kurz und schmerzhaft.

Kulanz

Machen Sie dem Kunden Zugeständnisse. Großzügigkeit ist zwar manchmal nicht ganz billig, dafür aber gut investiertes Geld.





Herzlichkeit

Heißen Sie den Kunden willkommen. Er muss auch bei Reklamationen das Gefühl haben: „Hier bin ich richtig, nicht nur wenn ich mit einem Großauftrag komme.“

Follow-up Gespräche

Bieten Sie dem Kunden Follow-up Gespräche an: Wenn die Reklamation geklärt ist, rufen Sie ihn noch einmal an und erkundigen sich, ob alles nach seiner Zufriedenheit geregelt wurde und bedanken Sie sich für die kooperative Zusammenarbeit während der Lösungsfindung.

Gelingt es Ihnen, die oben beschriebenen Punkte konsequent in die Tat umzusetzen, wird Ihr Kunde sein Urteil revidieren. Er lernt, dass Ihr Unternehmen verlässlich ist und auch mit Schwierigkeiten gut umgehen kann.

Erfolgreiche Reklamationsgespräche sind das A und O, wenn es darum geht, einen verärgerten Kunden zu besänftigen und für sich zu gewinnen.

