

## **Die 10 Stufen der erfolgreichen Bearbeitung von Beschwerden**

**Das Ziel bei jeder Beschwerde oder Reklamation ist es, den Kunden zufrieden zu stellen und das eigene Unternehmen positiv zu präsentieren. Die folgenden 10 Stufen werden mehr oder weniger bei jeder Reklamation durchlaufen:**

### **1. Nehmen Sie sich Zeit.**

Nur keine Eile gegenüber dem reklamierenden Kunden. Das Wertvollste das sie ihm in dieser Phase schenken können ist Zeit, sodass er in aller Ruhe sein Problem schildern kann.

### **2. Hören Sie aufmerksam zu.**

Versuchen Sie den Reklamationsgrund zu verstehen. Fallen Sie dem Kunden nicht ins Wort und bleiben Sie ruhig und freundlich.

### **3. Zeigen Sie Verständnis.**

«Ich kann Ihren Ärger gut verstehen» ist der Satz, den der Kunde hören will. Er will das Gefühl haben, dass er richtig reagiert und zu Recht reklamiert. Das löst die Spannung zwischen Kunde und Verkäufer. Der Verkäufer steht als Verbündeter, Verständnisvoller, ja sogar als Freund da.

### **4. Suchen Sie die Schuld nicht beim Kunden.**

Stellen Sie sich vor, ein Kunde betritt Ihr Geschäft, mit der Hose, die Sie ihm gestern verkauft haben, und ist empört, dass nach einmaligem Tragen der Reissverschluss nicht mehr funktioniert. Wenn Sie ihm sagen «Sie hätten die Hose eben eine Nummer grösser kaufen sollen», wird er natürlich wütend. Er beziehungsweise seine Figur wurde angegriffen und er wurde zudem beschuldigt, am Reklamationsgrund selbst Schuld zu sein.

Es empfiehlt sich daher, dem Kunden anzubieten, einen neuen Reissverschluss auf Kosten des Hauses einnähen zu lassen. Diese Aktion kostet das Unternehmen nur ein paar Franken, aber der Kunde wird bei seinem nächsten Einkauf wieder in Ihr Geschäft kommen.

### **5. Fragen Sie den Kunden, was er von Ihnen erwartet.**

Mit dieser Frage liegen Sie immer richtig. Nicht jeder Kunde sagt Ihnen ins Gesicht, was er sich eigentlich von seiner Reklamation erhofft hat (Gutschein, kostenlose Instandsetzung etc.). Genügt ihm Ihr Entgegenkommen nicht, wird er Ihr Geschäft beim nächsten Einkauf links liegen lassen. Werden seine Erwartungen erfüllt, kommt er bei seinem nächsten Einkauf wieder und werden seine Erwartungen gar übertroffen, wird er sein positives Erlebnis in seinem Umreis weiter erzählen, was für Sie eine kostenlose Empfehlung bedeutet.

Den Kunden nach seinen Erwartungen fragen, heisst jedoch nicht, dass Sie diese komplett erfüllen müssen. Oft sind die Erwartungen aus emotionalen Gründen überrissen. Erklären Sie dem Kunden sachlich und freundlich, warum Sie seine Forderungen nicht erfüllen können und finden Sie gemeinsam eine für beide Seiten faire Lösung.

## Checkliste «Reklamationsbearbeitung»

Analysieren. Planen. Umsetzen.

### **6. Treffen Sie eine konkrete Vereinbarung mit dem Kunden.**

Haben Sie sich mit dem Kunden geeinigt, dann machen sie gleich «Nägel mit Köpfen». Machen Sie ihm ein konkretes Angebot wie beispielsweise: «Bringen Sie Ihren Wagen morgen früh bei uns vorbei. Wir kümmern uns um die Reparatur.» Durch den Termin zeigen Sie dem Kunden, dass Sie an der Problemlösung interessiert sind und die Sache zu seinem Wohl so schnell wie möglich aus der Welt schaffen wollen.

### **7. Handeln Sie schnell.**

Stellen Sie den Kunden so schnell wie möglich zufrieden. Lange Wartezeiten nach einer Reklamation machen den Kunden noch unzufriedener. Er erhält das Gefühl, dass Ihnen an der Abwicklung und damit am Kunden selbst wenig liegt.

### **8. Versichern Sie sich, dass die Problemlösung den Kundenerwartungen entspricht.**

Fragen Sie beim Kunden ruhig nach, ob er mit der Lösung zufrieden ist oder ob er sich etwas anderes vorgestellt hat. Das zeigt dem Kunden, wie wichtig er für Sie ist.

### **9. Versprechen Sie Besserung.**

Entschuldigen Sie sich nochmals in einem persönlichen Brief oder Anruf und teilen Sie dem Kunden mit, was Sie unternehmen werden, damit das Problem zukünftig nicht mehr vorkommt.

### **10. Kleine Aufmerksamkeit schenken.**

Kunden erwarten meistens weniger, als Sie denken! Es muss meist kein monetäres Entgegenkommen oder kein teures Geschenk sein, um den Kunden zufrieden zu stellen. Manchmal genügt es, ihm Zeit entgegenzubringen, ein ehrliches «Dankeschön für Ihr Feedback» oder ein Einkaufsgutschein, um dem Kunden das Gefühl zu geben, dass er ernst genommen wird und das Unternehmen/der Verkäufer sich für ihn interessiert. So hinterlassen Sie einen positiven Eindruck!

- ▶ Diese Checkliste ist ein Auszug aus dem Buch «Kommunikation in Marketing und Verkauf - Grundlagen mit zahlreichen Beispielen», Autor Christoph Portmann, erschienen im Compendio Verlag, 04.2008, ISBN 978-3-7155-9344-9, Preis Fr. 49.-.

Das Buch kann im Buchhandel oder auf unserer Webseite unter <http://www.scoremarketing.ch/bookshop/BookshopScoreMarketing.htm> bestellt werden.