

Professionelles Beschwerdemanagement

1. *Sehen Sie die Reklamation aus Sicht des Kunden*

TIPS: Hören Sie gut zu und sprechen Sie die Gefühle des Kunden an. Versichern Sie dem Kunden, dass Sie sich persönlich für die Lösung seines Problems einsetzen.

2. *Sorgen Sie für ein positives Gesprächsklima*

Nichts hört ein Mensch so gerne wie seinen eigenen Namen. Sprechen Sie den Kunden grundsätzlich mit seinem Namen oder eventuellen Titel an. Durch aktives Zuhören muß der Kunde das Gefühl bekommen, dass es im Augenblick nichts wichtigeres auf der Welt gibt, als **sein** Problem.

3. *Vermeiden Sie Gesprächskiller*

TIPS: Ziehen Sie die Reklamation nie in Zweifel oder weisen Sie anderen die Schuld zu. Vermeiden Sie Widerspruch und Belehrungen.

4. *Klären Sie den Sachverhalt*

Kein verärgertes Kunde kann sich auf Dauer Ihrer positiven Ansprache entziehen. Hat er seinem Ärger Luft gemacht, ist es an der Zeit, auf der sachlichen Ebene das Problem zu klären.

TIPS: Die Reklamation ist nicht das Problem des Kunden, sondern Ihr Problem, für das Sie eine Lösung anbieten müssen.

5. *Geben Sie eigene Fehler zu*

Ist Ihr Unternehmen für das Problem verantwortlich, geben Sie den Fehler zu und zeigen Sie Lösungswege auf. Denn problematisch wird es, wenn der Kunde beginnt, Fakten und Daten zu sammeln, um hieb- und stichfest Ihr Fehlverhalten nachzuweisen.

TIPS: Gestehen Sie gemachte Fehler ein und zeigen Sie dem Kunden, wie diese in Zukunft vermieden werden. Bedanken Sie sich dafür, dass er Sie auf einen Missstand aufmerksam gemacht hat. Das wertet den Kunden auf.

6. Sie erkennen, der Fehler liegt beim Kunden

Liegt der Fehler eindeutig beim Kunden, so erfordert die Lösung sehr viel Fingerspitzengefühl. Zuerst sollte im Gespräch oder in der schriftlichen Stellungnahme der Sachverhalt beschrieben werden.

TIPS: Sorgen Sie dafür, dass der Kunde sein Gesicht wahren kann. Stellen Sie die Sachlage positiv dar und vermeiden Sie klare Schuldzuweisungen. Der Kunde muß das Gefühl haben, bei einer erneuten Reklamation kann ich mich vertrauensvoll an Sie wenden.

7. Halten Sie, was Sie versprechen

Wichtig ist, dass die Zusagen und Versprechungen auch haltbar und machbar sind.

TIPS: Machen Sie nur Zusagen, die wirklich realistisch sind. Gibt es Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Zusagen, geben Sie Ihrem Kunden einen Zwischenbericht über den momentanen Status und die weitere Vorgehensweise. Denken Sie über „Wiedergutmachung“ nach.

8. Sorgen Sie für einen guten Abschluß

Jedes Kundengespräch ist nur so viel wert wie sein Ergebnis. In einem abschließenden Gespräch sollten Sie sicherstellen, dass der Kunde mit der Lösung seines Problems zufrieden ist.

TIPS: Fragen Sie den Kunden, ob sein Problem zu seiner Zufriedenheit gelöst ist. Sie werten damit den Kunden auf und demonstrieren damit auch gleichzeitig Ihre Sach- und Fachkompetenz.