



Emotional erregte Kunden sollen ruhig Dampf ablassen. Haben sie sich beruhigt, ist ein sachliches Gespräch möglich.

corbis

Die Reklamation als zweite Chance

Reklamationen sind meist unangenehm. Für Unternehmen aber äusserst wichtig.

Ab Tempo 80 spürt Peter M. starke Vibrationen. Erst vor einer Woche war sein Auto zum Reifenwechsel in der Garage. Das Übel ist schnell erkannt: Das Rad vorne links wurde nicht richtig festgeschraubt. Das hätte gefährlich werden können! Nach einer schriftlichen Reklamation beim Garagisten folgt die faule Ausrede: «Eventuell hat sich im Gewinde der Schraube Rost gebildet, wodurch sich die Schraube gelockert hat.»

Diese Antwort war ein Fehler. Der Garagist hat die Reklamation seines Kunden nicht ernst genommen. Jacqueline Steffen, Inhaberin von Steffen coaching, marketing & management: «Wer sich beschwert, gibt der Firma eine zweite Chance.» Denn nur 2 Prozent der unzufriedenen Kundinnen

und Kunden machten sich die Mühe, sich zu beschweren. Die grosse Mehrheit melde sich nicht und wandere einfach ab. «Untersuchungen haben gezeigt, dass eine professionelle Reklamationsabwicklung aus unzufriedenen Kunden treue Kunden macht», so Jacqueline Steffen. Sie em-

pfeht deshalb den Unternehmen, ihre Mitarbeitenden im Bereich Beschwerdemanagement gezielt zu schulen.

Derselben Meinung ist auch Fachhochschuldozent Christian Fravi, Chef von Fravi Training und Beratung. «Es kostet siebenmal mehr Aufwand, einen neuen

Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten», hält der Experte fest. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten sei der Wert von Mund-zu-Mund-Propaganda sehr wichtig.

Nachdem die Schraube nachgezogen war, traten keine Probleme mehr auf. Der Garagist hat mit seinem Verhalten einen Kunden verloren. Und wahrscheinlich noch mehr. Denn der Mensch, also auch Peter M., ist ein erzählfreudiges Wesen.

Markus Arnold
www.chance.20min.ch
www.fravi-training.ch
www.steffen-coaching.ch

Tipps für den Umgang bei Reklamationen



Must

- Zuhören
- Verständnis zeigen
- Kunden ernst nehmen
- Lösungen anbieten
- Versprechen einhalten
- Aus gemachten Fehlern lernen



No go

- Auf Reklamationen gar nicht eingehen
- Reklamationen bagatellisieren
- Sich rechtfertigen
- Kunden lächerlich machen
- Schuldzuweisungen an Lieferanten oder Kunden
- Versprechen nach der Reklamation nicht einhalten

Anzeige

INSERAT

Für Inserat- und Agendabuchungen im nächsten Weiterbildungsspecial stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

seminare.ch | Tel. 041 874 30 30 | info@seminare.ch