



### Die entscheidenden 6 Schritte einer erfolgreichen Reklamationsbearbeitung:

- ▶ Schnelle Reaktion! Verschleppte und zögerlich bearbeitete Reklamationen mutieren zu echten Problemfällen, die Sie dann viel Zeit und Geld kosten.
- ▶ Schnelle Erreichbarkeit! Wenn der Kunde in seiner emotionalen Situation niemanden sofort erreichen kann, verstärkt sich der Ärger dramatisch. Aus der Mücke wird ein Elefant.
- ▶ Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen! Spürt der Kunde, dass Sie seine Reklamation ernst nehmen und Verständnis für seine Verärgerung haben, sind 50% der Reklamation bereits erledigt.
- ▶ Mit kurzen Zwischeninformationen dem Kunden den aktuellen Bearbeitungsstand mitteilen! Das vermittelt ihm das Gefühl, dass Sie als Lieferant an seiner Sache dran sind.
- ▶ Machen Sie Zusagen erst dann, wenn die 100% abgesichert sind. In dieser Phase neigt der Kunde dazu, vage Andeutungen als konkrete Versprechungen anzunehmen.
- ▶ Kulanz zahlt sich für den Lieferanten immer aus!

*Rechtfertigung und Schuldweiterleitung sind immer ein Zeichen von Schwäche. Eine starke Persönlichkeit übernimmt Verantwortung.*

### Die häufigsten Fehler bei der Reklamationsbearbeitung:

- ▶ Schlechte telefonische Erreichbarkeit.
- ▶ Desinteressierter, kalter Klang der Stimme am Telefon.
- ▶ Kein Verständnis für die Kundensituation zeigen.
- ▶ Kunde erhält keine Zwischeninfo über den Stand der Bearbeitung.
- ▶ Unglaubliches Marketinggeschwafel: „Wir danken Ihnen für Ihre Reklamation ....“
- ▶ Rechtfertigung und Ver-niedlichung: „Normalerweise passiert das nie ...“
- ▶ Management will nicht mit Kunden sprechen.

*Mit einem unprofessionellen Reklamationsmanagement verlieren Sie am sichersten Kunden!*