

Richtig reagieren, wenn Kunden reklamieren

Handwerksbetriebe sehen leider meist nur Baumärkte und Schwarzarbeiter als ihre wichtigsten Widersacher. Dass sie sich aber selbst manchmal im Wege stehen, das zeigt der oft amateurhafte Umgang mit reklamierenden Kunden. Unser Autor gibt Tipps für optimales Reklamationsverhalten.

Der reklamierende Kunde muss die Möglichkeit haben, Dampf abzulassen, um ruhiger werden zu können – das befreit.

Versuchen Sie Ihren Kunden räumlich zu isolieren. Zuschauer, speziell andere Kunden, könnten Zeuge des peinlichen Auftritts werden und voreilige Schlüsse über die Dienstleistungsbereitschaft Ihres Handwerksbetriebes ziehen. Wenn Ihr Kunde Dampf ablässt, unterbrechen Sie ihn auf gar keinen Fall. Durch den Widerspruch oder die Verniedlichung des Handwerkers wird die Kundenerregung auch nicht abgebaut – im Gegenteil, die Verärgerung wird gefährlich erhöht. Hier bieten sich rhetorische Formulierungen an, wie:

▶ „Ich verstehe Ihren Ärger“, oder

▶ „Es ist außerordentlich bedauerlich, dass gerade Sie, Frau Grahl, solch einen Ärger mit unserem Unternehmen hatten“.

Wenn Sie nach dieser Phase entspannt am Verhandlungstisch sitzen, Ihr Kunde womöglich eine Tasse Kaffee mit Ihnen trinkt, ist das Schwierigste bereits erledigt. Jetzt müssen Sie sorgfältig den Sachverhalt schriftlich fixieren. Die in der Erregungsphase Ihres Kunden übertriebene Darstellung

wird dadurch relativiert und wesentlich reduziert. Auch Psychotherapeuten pflegen so zu arbeiten. Natürlich funktioniert diese Vorgehensweise auch am Telefon, aber es ist immer intelligenter, Reklamationen persönlich und unter vier Augen zu besprechen. Vereinbaren Sie jedoch mit Ihrem Kunden einen genauen Zeitpunkt, wann Sie ihm eine Lösung anbieten – das reicht. Ihr Kunde braucht jetzt das Gefühl, dass Sie für ihn aktiv werden, dass man sich auf Sie verlassen kann. Beenden Sie das Reklamationsgespräch immer mit positiven Abschlussformulierungen wie:

▶ „Ich bin jetzt wirklich froh, Frau Grahl, dass wir diese Gelegenheit besprochen haben, denn wir schätzen Sie wirklich als guten Kunden.“

Also was tun? Hinhören, mitschreiben und nicht unterbrechen. Wenn es sein muss, lange hinhören. Schweigen kann in solchen Situationen eine interessante rhetorische Variante sein. Ihr Kunde will den Handwerker vor allem leiden sehen. Sie haben richtig gelesen – er will Sie leiden sehen. Und wir Menschen unternehmen so manches, um der zu sein, der wir am liebsten wären: ein Held. Also, was ist zu tun? Wir appellieren an das Idol des Reklamierenden. Beispiel:

▶ „Wir kennen Sie als fairen

Geschäftspartner, Frau Grahl, geben Sie mir persönlich denn überhaupt noch eine Chance in der Sache?“

Leider gilt nur in wenigen Handwerksbetrieben der Grundsatz, dass eine Reklamation wichtiger ist als alle sonstigen Kundenkontakte.

Es empfiehlt sich dringend, Reklamationen zur absoluten Chefsache zu machen. Begreifen Sie die Reklamation als Chance und Aufhänger, persönlich mit Ihrem Kunden Kontakt aufnehmen zu können.

Ewald W. Schneider

Grundsätze bei Reklamationen



Autor Ewald W. Schneider ist seit 1989 Verkaufstrainer.

In über 1.400 Seminartagen seit 1989 haben Ewald Schneider und Partner folgende Reklamationsgrundsätze vermittelt:

- ▶ Machen Sie bei (größeren) Reklamationen nie den Fehler und bieten eine sofortige Lösung an – das kostet Sie viel Geld.
- ▶ Zeit heilt Wunden – Zeit schafft bei (größeren) Reklamationen Kompromissbereitschaft!
- ▶ Zuhören – mitschreiben – leiden

Fazit: Der Spagat zwischen kulantem Reklamationsverhalten (schnelle Lösung) und geldsparendem Reklamationsverhalten (keine schnelle Lösung) ist leider nicht immer ganz einfach. Es ist aber bares Geld wert, sich mit der Theorie des optimalen Reklamationsverhaltens zu beschäftigen.

Kennziffer **009**

www.si-info.de ▶ Webcode **01009**