

MARKETING UND VERTRIEB: ABWICKLUNG VON REKLAMATIONEN

– Kundenverluste durch inkompetente Reklamationsbearbeitung? –

Ein Kunde darf niemals den Eindruck bekommen, dass seine Beschwerde empfunden wird als :

Zu vermeiden:

- lästige Störung („Sie sind der erste, der sich darüber beschwert“);
- unberechtigt („Das verstehe ich nicht, an uns kann es nicht liegen“);
- belanglos („Wir hatten noch nie Probleme mit diesem Produkt“);
- persönlicher Angriff („Das ist nicht meine Schuld“);
- Anmaßung („Das sehe ich nicht so“);
- Dummheit („Das gibt es überhaupt nicht“);
- Beleidigung („Was glauben Sie eigentlich, was wir hier den ganzen Tag machen?“).

Motto:

„So wenig Entgegenkommen wie möglich.“

Der Kunde erwartet folgende Verhaltensweisen (um auch weiterhin Kunde zu bleiben):

Besser:

- einfühlsame und verständnisvolle Reaktion;
- umgehende Reaktion, Aus- und Ansprache, Aufmerksamkeit;
- Bedauern und Anteilnahme;
- Dank für die kritischen Hinweise und kein Versuch, die Kritik zu beschönigen;
- die Schuld liegt beim Kontaktierten und nicht bei Kollegen, Zulieferern oder widrigen Umständen;
- Entschuldigung für alle Unannehmlichkeiten (bei Produkt, Lieferservice, Kundendienst etc.);
- Suche nach einer raschen und überzeugenden Problemlösung.

Motto:

„So viel Entgegenkommen wie nötig.“