

Erst mal zuhören

Eine Reklamation ist kein Beinbruch – im Gegenteil. Gut gemanagt, kann die Kundenbeziehung sogar stärker werden. Wie das gelingt, erklärt die Customer-Service-Expertin Regina Kmenta.

Dos & Don'ts im Reklamationsfall

Wichtig: Verständnis zeigen

- › Versetzen Sie sich in die Lage des Kunden und signalisieren Sie, dass Sie seinen Frust verstehen.
- › Ermitteln Sie durch aktives Zuhören das genaue Problem.
- › Bieten Sie eine Lösung an. Bleiben Sie dabei verbindlich.
- › Nutzen Sie die Reklamation, um Ihre Produkte und Prozesse zu verbessern.

Bitte nicht: die Kritik persönlich nehmen

- › Tritt der Kunde emotional auf, kontern Sie nicht, sondern bleiben auf der Sachebene.
- › Suchen Sie keinen Schuldigen.
- › Lassen Sie sich im Reklamationsgespräch nicht ablenken; dies könnte Desinteresse signalisieren.
- › Schultern Sie Extremfälle nicht allein, sondern holen Sie den Chef oder die Chefin hinzu.

Unternehmensberaterin, Buchautorin und Keynote-Speakerin Regina Kmenta ist auf Kundenservice und Kundenbegeisterung spezialisiert.