

Nobody is perfect. Wir sind alle nur Menschen. Automaten stehen in der Küche und in der Spielothek. Und so ist es eigentlich nur menschlich, wenn die Arbeit mal nicht so läuft, wie sie es eigentlich sollte. Der Kunde hat dann allen Grund, mit dem Ergebnis einer Leistung unzufrieden zu sein. Er reklamiert das, was ihm nicht passt. Dann muss sich der Monteur noch einmal auf den Weg machen, um den Kunden dennoch zufrieden zu stellen.

Nichts persönlich nehmen

Jeder, der schon im Kundenkontakt gearbeitet hat, kennt diese Situation. Nun heißt es, damit richtig umzugehen. Also, da hat man einen neuen Heizkessel eingebaut und nun bemängelt der Kunde, dass zwei Heizkörper nicht mehr warm werden. Die erste Reaktion ist eigentlich immer die, die Schuld zunächst woanders als bei sich selbst zu suchen: „Bei der verkorksten Anlage wundert es mich nicht!“ „Mensch, der soll doch froh sein, dass wir den Kesseltausch am Freitag noch geschafft haben.“ – vielleicht alles fachlich gut und richtig. Fakt bleibt aber, dass da nun zwei Heizkörper nicht warm werden. Und das ist unnatürlich, denn im Wesen des Heizkörpers liegt es ja, warm zu sein. Die goldene Regel lautet daher: Nehmen Sie Reklamationen nie persönlich. Der Kunde will Sie ja nicht ärgern – er will warme Heizkörper. Und Sie kommen nun erneut zum Kunden, um ihm zu helfen. Eine Reklamation ist keine Niederlage des Handwerkers. Allein mit der Art und Weise, wie



Bei einem aufgebrachten und dann meist auch unsachlich argumentierenden Kunden ist es besser, man lässt ihn erst mal toben

Reklamationen des Kunden bearbeiten

Souverän bleiben!

eine Reklamation bearbeitet wird, kann man den Kunden erneut begeistern. Man muss nur richtig vorgehen. Und dazu muss man sich in den Kunden hineinversetzen: Er soll (viel) Geld für etwas zahlen, was nicht wunschgemäß funktioniert.

In die Matratze laufen lassen

Selbst würde man aller Wahrscheinlichkeit nach ganz ähnlich reagieren, wenn man z. B. seinen Wagen aus der Werkstatt holt und das Fahrzeug nach wie vor klappert. Also muss man den enttäuschten Kunden zunächst einmal auffangen. Hier gibt es zwei mögliche Situationen, die einen erwarten können. Es könnte sein, dass man von einem sehr aufgebrachten Kunden erwartet wird, der sich schon so in die Sache rein-

gesteigert hat, dass er nicht mehr sachlich ist: „Also, das ist doch wohl der größte Murks, der jemals gebaut wurde!“ So oder ähnlich könnten die Aussagen dann lauten. Das Schlimmste, was man in dieser Situation machen kann, ist dem Auftraggeber zu sagen: „Ja, nun regen Sie sich doch nicht auf!“ oder: „Jetzt beruhigen Sie sich erst mal!“ Dann nämlich legt der erst richtig los: „Ich mich nicht aufregen? Bei dem Mist, den Sie hier gebaut haben...?“ Denn jeder Versuch, ihn von seiner „Palme“ herunterzusprechen wird von ihm als Verniedlichung seines Problems gewertet. Für ihn aber gibt es im Augenblick gar kein größeres Problem als die streikende Haustechnik. Am besten lässt man den Kunden erst mal sein Pulver verschießen und hört sich das an, was er vorbringt – auch wenn’s laut ist. Wenn ihm nichts mehr einfällt,

dann ist man als Monteur am Zug. Jetzt gilt es, dem Auftraggeber zunächst einmal zu vermitteln, dass man das Problem sehr ernst nimmt und ja dafür da ist, ihm zu helfen: „Herr Hayer, ich verstehe Ihren Ärger. Ich werde mich sofort darangeben, die Angelegenheit zu beseitigen.“ Diese Art des gelebten Eifers ist auch richtig, wenn der Reklamierende sein Missbehagen ganz sachlich geschildert hat. Denn dieser ruhige Kunde wäre die zweite Möglichkeit, mit dem man konfrontiert werden kann.

Die Lösung hat oberste Priorität

Geben Sie dem Kunden aber niemals einfach so Recht. Eine Aussage wie „da haben Sie Recht“ ist das Ende der Fahnenstange. Denn es ist ein Urteil, das nicht mehr steigerungsfähig ist. Und ob der Kunde mit seiner Reklamation nun Recht hat, das muss man als Fachmann ja erst noch herausfinden. Nicht jede Reklamation ist berechtigt. Da war zum Beispiel ein Abnehmer, der drei Tage nach der Erneuerung seines Öl-Heizkessels wutentbrannt bemängelte, dass der Kessel schon den Geist aufgegeben hätte. Vor Ort stellte sich dann allerdings heraus, dass der Öltank leer war. Sollte man tatsächlich auf solche Pseudo-Bestandsungen treffen, dann muss man dem Kunden eine goldene Brücke bauen. Denn ihm ist es jetzt sehr peinlich, dass er seinem Handwerker etwas in die Schuhe schieben wollte, was er selbst verbockt hat. Rettet man ihn nicht und lässt ihn auflaufen („Na Herr

Bei Sätzen wie „Ja nun regen Sie sich doch nicht auf“ hat der Kunde schnell den Eindruck, er wird vom Monteur nicht ernst genommen

Hayer, kein Tropfen Öl mehr im Tank, aber unsere Arbeit schlecht machen...“), dann kann es sein, dass man den Kunden los ist – weil er sich schämt. Also, auch wenn es schwer fällt, man muss die Situation entschärfen: „Da bin ich ja froh, dass wir das Problem so schnell lösen konnten“ oder: „Aber Herr Hayer, das kann doch wirklich jedem passieren.“ Sollte die Reklamation berechtigt sein, dann muss die Problemlösung die oberste Priorität haben.

Den Kunden nicht vertrusten

Auch hier kann es passieren, dass man den Fehler nicht sofort beseitigen kann. Beispielsweise hat man ein Ersatzteil nicht dabei. Oder man kommt dem Fehler nicht auf die Spur. In dieser Situation müssen Aussagen wie „Na da soll doch besser mal der Meister nachsehen“ gar nicht getätigt werden. Denn zum einen würde man damit dem Kunden zu verstehen geben, dass man selbst keine Ahnung hat. Zum anderen könnte sich der Klient bei dem „Kollege-kommt-gleich-Prinzip“ ein wenig verlassen vorkommen. Die Bearbeitung von Reklamationen muss immer ein direktes Anliegen bleiben: „Da muss ich noch ein Ersatzteil holen. Ich bin gleich wieder zurück.“ Und auf



dem Weg zum Ersatzteil kann man ja auch auf die Schnelle Rat bei einem erfahrenen Berufsgenossen suchen. Läuft dann wieder alles, machen Sie noch etwas, mit dem der Kunde gar nicht rechnet: Eine Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten bei der Dame des Hauses mit einem Blumenstrauß zum Beispiel. Gut, das kostet ein wenig Zeit und Geld, hat aber in den überwiegenden Fällen die Aussage zur Folge, dass „das doch nicht nötig gewesen wäre“. Und damit hat der Kunde zugegeben, dass man wieder mal mehr gemacht hat, als ihn nur zufrieden zu stellen.

Reklamationsfrei zu arbeiten ist ein edler Anspruch, den man im Handwerk aber ganz sicher nicht lückenlos umzusetzen vermag. Ein Kunde, der reklamiert, ist noch kein verlorener Kunde. Gerade in der reibungslosen Bearbeitung der Reklamation stecken gute Chancen, den Kunden als zufriedenen Klienten zu behalten. Dabei hat der Monteur als erster Mann vor Ort wieder einmal eine ganz besondere Aufgabe zu bewältigen. ■