



Wer sich auf eine unsachliche Diskussion mit einem Kunden einlässt, der zieht garantiert den Kürzeren

RICHTIGER UMGANG MIT VERÄRGERTEN KUNDEN

Immer entspannt bleiben

Auch der beste Kundendienstler bleibt vor ihm nicht verschont: den reklamierenden Kunden. Dann gilt es, durch professionelles Verhalten die Kuh vom Eis zu holen und den Kunden wieder glücklich zu machen.

Wer arbeitet, macht Fehler. Das ist nun einmal so und wird auch meistens verständnisvoll abgenickt. Wenn es sich aber um einen Fehler handelt, der den Kunden betrifft, sieht der das plötzlich ganz anders. „So etwas darf nicht passieren!“ „Lassen Sie sich Ihr Lehrgeld wiedergeben!“ „Was ist Ihre Firma eigentlich für eine Gurken-truppe?“ Mit solchen oder ähnlichen Zärtlichkeiten kann

man dann schon mal begrüßt werden, wenn man den Ort des Geschehens erreicht.

AM LIEBSTEN WÜRDEN MAN...

... diesem aufgebracht Wüterich sofort mal ordentlich die Meinung geigen. Aber was hätte man davon? Man steigt dann nur in eine wahrscheinlich zunehmend unsachlicher



**Sagt man aber gar nichts,
kann sich Reklamieren-
de schnell als nicht
ernst genommen
fühlen**

Direktansprache. Hat der Kunde dann seinen Frust abgelassen, kann man durch sachliche Fragen das tatsächliche Problem eingekreisen und natürlich beseitigen. Stellt man fest, dass direkt nichts zu machen ist (weil beispielsweise ein Ersatzteil bestellt werden muss), ist das aktiv zu überspielen: Man entzieht sich dem Kunden nicht durch Umlastung („Das muss ich dem Meister sagen, der muss sich darum kümmern.“) sondern bleibt für den Kunden selbst am Ball („Das Ersatzteil werde ich heute noch bestellen und rufe Sie sofort an, wenn es da ist.“). Auch wenn man tatsächlich gar nichts selbst bestellt, hat der Kunde so den Eindruck, dass man sich für seine Sache einsetzt. In welchem Rahmen Zusagen gemacht werden dürfen, muss natürlich im Vorfeld im Unternehmen geklärt sein. Nachdem das Problem beseitigt ist, bedankt man sich beim

werdende Diskussion ein. Und da der Kunde in diesem Fall tatsächlich König ist (weil er am sprichwörtlich längeren Hebel sitzt), kann man als Monteur diese Schlacht nur verlieren. Unter diesem Gesichtspunkt scheint es besser zu sein, auf die Sprüche des Kunden gar nicht anzuspringen. Also Mund halten und lächeln? Man glaubt es kaum, aber diese Passivität führt auch zur Eskalation. Der Kunde sieht im Verhalten des Monteurs dann nicht eine beneidenswerte Gelassenheit, sondern Gleichgültigkeit, so als würde seine Beschwerde gar nicht ernst genommen.

Kunden und bittet natürlich noch einmal für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung. War die Reklamation des Kunden nicht berechtigt, muss man ihm zudem noch das Reuegefühl nehmen. Denn vermutlich schämt er sich, den Monteur völlig unberechtigt zur Schnecke gemacht zu haben. Am liebsten würde er ihm nicht mehr unter die Augen kommen.

Aber dann wäre er als Kunde für das Unternehmen verloren. Ein versöhnliches „das kann ja jedem passieren“ sorgt dann wieder für das Gefühl des Kunden, gut aufgehoben zu sein. •

ZURÜCK ZUR SACHLICHKEIT

Wenn weder der Frontalangriff noch Ignoranz den Kunden auf den Boden zurückholen, ist Psychologie gefragt. Zunächst einmal soll der Kunde sich Luft machen. Dabei zeigt ihm der Profi, dass er seinen Ausführungen folgt: Ein Kopfnicken oder ein „aha“ oder „ich verstehe“ zwischendurch signalisieren Aufmerksamkeit ohne Verbindlichkeiten einzugehen. Sollte der Kunde bei seinen Ausführungen allerdings persönlich beleidigend werden, kann man ihn durchaus höflich bitten, das zu unterlassen, z. B.: „Herr Müller, ich bin hier, um das Problem so schnell wie möglich zu beseitigen und nicht, um mich von Ihnen beschimpfen zu lassen! Bitte werden Sie hier nicht persönlich!“ In neun von zehn Fällen wirkt eine solche

Goldene Regeln für Reklamations-Gespräche

- ▶ Ausreden lassen
- ▶ Verständnis zeigen
- ▶ Problem vorsichtig hinterfragen
- ▶ Sachlich bleiben
- ▶ Sofortige Aktion ankündigen
- ▶ Problem lösen
- ▶ Beim Kunden bedanken