

WENN DER KUNDE ZU UNRECHT REKLAMIERT

Viel Dampf um nix



Etwas klappt nicht – der Kunde macht den Monteur zur Schnecke und ist tatsächlich selber an allem schuld

Wo gearbeitet wird, können Fehler passieren. Reklamiert ein Kunde einen Fehler, dann ist es klar, dass man sich schnellstens um Abhilfe bemüht. Es kommt aber auch vor, dass sich das Blatt vor Ort, im Kundenhaus, wendet. Nämlich dann, wenn es sich herausstellt, dass der Fehler beim Kunden liegt. Dann ist es entscheidend, richtig zu reagieren.

Es ist Donnerstag, gegen Mittag, als das Handy von Peter klingelt. Peter ist in seinem Unternehmen der ausgewiesene Spezialist für Ölfeuerungen. Am ‚Rohr‘ ist der Chef. Der erklärt ihm, er solle doch bitte so schnell wie möglich zu Herrn Dikkel fahren. Im Hause des Herrn Dikkel habe ja Kollege Dieter vor rund drei Wochen einen neuen Öl-Gebläsebrenner installiert. Und nun versage dieser – nach Aussage des Kunden – seine Funktion. Aber Vorsicht: Schon am Telefon sei der Klient sehr aufgebracht gewesen.

DER KUNDE: STINKSAUER

An der Haustür des Herrn Dikkel angekommen ist nach dem anläuten so gut wie keine Wartezeit nötig. Der gute Mann muss förmlich auf der Lauer gelegen haben! Peter hat keine Chance, den Kunden vernünftig zu begrüßen, denn der wertet gleich drauflos: „*Na, da sind Sie ja endlich! Da gibt man eine Menge Geld für einen neuen Brenner aus – und was hat man davon? Man sitzt im Kalten! Ihre Firma scheint mir ja ein schöner Saftladen zu sein! Jetzt bin ich ja mal gespannt, ob Sie das hinkriegen! So etwas muss man doch eigentlich Ihrer Innung melden!*“ Ohne auf Rechtfertigung zu warten, setzt sich Herr Dikkel in Richtung Keller in Bewegung und deutet mit kurzem Wink an, dass Peter ihm folgen soll. Am Heizkessel angekommen, lässt die zweite Situationsanalyse des Gebäudeinhabers nicht lange auf sich warten: „*Sehen Sie? Sagt kein Pieps mehr, nur die rote Lampe leuchtet! Und für dieses Mistteil habt Ihr mir so viel Geld abgenommen!*“ In der Tat: Was hier angezeigt wird ist eine Störung. Der Profi weiß: Die Ursache derselben kreist man in Richtung vom Einfachsten zum Kompliziertesten ein. Was ist die simpelste Störung an einem Ölbrenner? Klar: Er bekommt kein Öl. Und was ist die einfachste Ursache für „er bekommt kein Öl“? Auch klar: Es ist keines mehr da. Peter tastet sich vor: „*Herr Dikkel, ich muss zunächst einmal einen Blick auf den Öltank werfen.*“ Der Hausbesitzer weist Peter den Weg zum alten, kellergeschweißten Tank. Lagerraumluke auf – und alles ist geklärt: die Füllstandsanzeige steht auf Null.

DER MONTEUR: CLEVER

Dem ersten Gefühl folgend möchte man als Kundendienstler der Kundschaft jetzt mal zeigen wo der Hammer hängt. Einen runtermachen und korrekt ausgeführte Arbeit verunglimpfen, um dann selber zu blöd gewesen zu sein, Öl zu bestellen: „*Ja Herr Dikkel, auch der beste Ölbrenner, installiert vom besten Fachmann, kann nur Öl verbrennen, das man ihm zuführt! Und Sie machen hier so einen Aufstand!*“ Zugegeben: Das zu sagen, würde Peter jetzt ganz sicher gut tun. Kunde Dikkel aber, wäre bloßgestellt. Wahrscheinlich wäre im das Alles so peinlich, dass er sich für künftig nötige Arbeiten an seiner



Haustechnik einen anderen Betrieb suchen würde. Worauf es jetzt ankommt, ist ihm eine goldene Brücke zu bauen. Einen Rettungsanker, der ihn aus dieser verdrießlichen Situation zieht, ohne dass er dabei sein Gesicht verliert. Peter spielt deshalb die Brisanz der Lage bewusst herunter: „*Ach, es liegt ja nur daran, dass der Tank leer ist. Das ist ja kein Problem. Herr Dikkel, soll ich für Sie Öl bestellen? Dann weiß ich auch gleich, wann es Ihnen angeliefert wird und kann danach bei Ihrer Anlage noch einmal nach dem Rechten schauen.*“ Wahrscheinlich wird Herr Dikkel an dieser Stelle mit einer gewissen Reue (die durchaus als Entschuldigung gewertet werden darf) reagieren: „*So ein dummer Fehler, da hätte ich ja selbst auch nachsehen müssen!*“ Und jetzt kommt Peter mit der Reue-Bremse: „*Aber Herr Dikkel, so etwas kann doch jedem passieren! An was soll man denn noch so alles denken? Jedenfalls freue ich mich, den Fehler so schnell gefunden zu haben!*“

Sollte Peter beim Kunden extreme Selbstvorwürfe wegen seines Missgeschicks erkennen, könnte er die Schuld auch ein wenig von den Schultern des Klienten laden: „*Als wir den Brenner vor drei Wochen eingebaut haben, hätten wir ja auch mal nach dem Füllstand sehen und Sie informieren können.*“ Das holt den Klienten dann ganz aus der Trottelecke. Vergessen wird er aber nie, dass man ihn in der Situation nicht als Blödmann hat stehen lassen. Und genau das macht einen guten Kundendienstler nebst vielem anderen aus. ■