

# Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen

## 5 - Schritte - Leitfaden

Schritte im Vorgehen	Zielsetzung	Wie erreiche ich mein Ziel?	Was ist mein Vorteil?	Was ist der Vorteil für den Kunden?
<b>Emotionale Phase</b> <b>1. Der Kunde spricht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausreden lassen</li> <li>- Aktiv zuhören</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richtigen Abstand finden</li> <li>- Zuwendung zeigen, aktiv zuhören, Blickkontakt, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kein Zugzwang und Hektik</li> <li>- Überblick gewinnen</li> <li>- Abwarten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Darf sich erst einmal erleichtern</li> <li>- Kann seine Empfindungen los werden</li> </ul>
<b>2. Der Kundenberater spricht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gefühle des Kunden respektieren</li> <li>- Ärger und Enttäuschung bedauern</li> <li>- Verständnis zeigen</li> <li>- ggf. Entschuldigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gefühle ansprechen</li> <li>- Ich-Botschaften: „<i>Ich kann verstehen, dass...</i>“ oder „<i>Ich an ihrer Stelle würde mich auch...</i>“ oder „<i>Jetzt verstehe ich, dass Sie verärgert sind...</i>“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In den anderen einfühlen heißt nicht, dass ich die Schuld auf mich nehme</li> <li>- Gute Basis schaffen, um das Sachanliegen zu lösen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Da ist jemand, der sich für mein Anliegen interessiert und sich meiner annimmt</li> <li>- Ich werde verstanden</li> <li>- Ich bin OK</li> <li>- Ich werde ernst genommen</li> </ul>
<b>Sachliche Phase</b> <b>3. Anliegen eingrenzen</b>	Das Anliegen greifbar machen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durch geschlossene Fragen eingrenzen: „<i>Wenn ich Sie richtig verstanden habe...</i>“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich gewinne einen Überblick zum Anliegen</li> <li>- Ich bekomme Rückmeldung, falls ich etwas falsch verstanden habe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es wird sicher gestellt, dass das Anliegen ankommt</li> <li>- Kann Missverständnisse beseitigen</li> <li>- Das Gespräch wird helfen eine Lösung zu finden</li> </ul>
<b>4. Lösung entwickeln</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sachanliegen lösen</li> <li>- Kunden versöhnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigenen Vorschlag machen oder Lösung erfragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die unangenehme Situation klärt sich</li> <li>- Die Atmosphäre wird gereinigt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ich wurde ernstgenommen und mein Anliegen wird gelöst</li> <li>- Man bemüht sich darum, dass es mir wieder besser / gut geht</li> </ul>
<b>5. Gespräch beenden</b>	Einen möglichst positiven Abschluss finden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ggf. zusammenfassen was passiert ist und für das Gespräch bedanken.</li> </ul>	Das Anliegen ist gelöst bzw. der Kontakt mit dem Kunden ist abgeschlossen	Das Anliegen ist gelöst bzw. der Kontakt mit dem Kundenberater ist abgeschlossen

