

## Typisches Verhalten des reklamierenden Kunden

- reagiert emotional
- übertreibt
- droht
- ist stur
- reagiert empfindlich
- findet immer neue Argumente
- wiederholt seine Argumente ständig
- weist Lösungsvorschläge als „faule Kompromisse“ zurück
- legt Äußerungen anders aus



Das Bedürfnis des Kunden:

**Ernst genommen  
werden!**