

Kommunikationsfallen im Umgang mit Reklamationen

„Man kann nicht nicht kommunizieren“

Beruhigen

„Jetzt beruhigen Sie sich erstmal!“ „Regen Sie sich doch nicht so auf!“

Herausreden

„Wir sind heute nur zu zweit!“ „Einige Mitarbeiter sind krank!“

Rechtfertigen

„Das kann doch mal vorkommen!“

Gleichgültig

„Na gut...!“ „Na ja...!“

Verurteilung oder Schuldzuweisung

„Diesen Vorwurf höre ich immer nur von Ihnen!“ „Hätten Sie es eben genauer bestellt!“

Ablehnung und Zweifel

„Das habe ich noch nie gehört!“ „ So etwas gibt es nicht!“

Abwimmeln

„Damit habe ich nichts zu tun!“ „Da kann ich auch nichts machen!“

Ein gutes Beziehungsklima ist die wichtigste und entscheidendste Grundlage für eine ungestörte und erfolgreiche Kommunikation!

