

Wie verhalte ich mich gegenüber dem Kunden?

Grundsätzliches zur Behandlung von Reklamationen

Herbert Kaulbach, Maintal

*Fehler kommen vor.
Der Kunde ist verärgert.
Das Ansehen des Unternehmens
steht auf dem Spiel.
Wie verhalte ich mich richtig?*

Grundsätzlich muß die Einstellung zum Kunden und seinem Anliegen positiv sein. Wesentlich ist zunächst nicht die Schuldfrage einer Reklamation, sondern die Ursache möglichst umgehend und umfassend zu beseitigen. Wie in anderen Bereichen des Lebens, kann man auch aus Reklamationen Positives ableiten. Durch eine Reklamation können eventuelle Schwächen im System des Unternehmens erkannt und abgestellt werden.

In erster Linie kommt es jetzt darauf an, Spannungen zu vermeiden bzw. eventuell vorhandene abzubauen. Hierzu ist es wichtig, daß der Kunde seine Reklamation ungestört ohne Unterbrechung vorbringen kann.

Die Lösung des Problems suchen

Nicht die Kritik am Kunden ist die Lösung, auch wenn er schuld ist.

Zeigen Sie dem Kunden, daß Sie ihm zuhören wollen und Interesse an seinen Problemen haben.

Jedes vernünftige Gespräch beginnt mit der Bereitschaft zuzuhören.

Versuchen Sie, seine Interessen und Probleme zu verstehen. Bedenken Sie, daß er eventuell durch die vorliegenden Probleme ideelle oder materielle Schäden hatte und dadurch verärgert ist. Diesen Ärger möchte er los werden. Lassen Sie sich durch Vorwürfe und Kritik nicht provozieren, bleiben Sie gelassen und streiten Sie nicht. Wesentlich ist die Problembhebung.

Wenn der Kunde seine Probleme und seinen Ärger ausgesprochen und dargelegt hat, ist er wieder sachlich ansprechbar. Erst jetzt sollten Sie Fragen stellen, die zur Problemlösung beitragen. Fragen Sie und vermeiden Sie Behauptungen, vorzeitige Feststellungen oder Belehrungen. In dieser Phase sollen Sie noch keine konkrete Stellungnahme abgeben, sondern die Beanstandung entgegen nehmen und die umgehende Beseitigung zusagen. Die Kostenfrage sollte bis zur Klärung und Beseitigung des Problems zurückgestellt werden.

Um weitere Reklamationen und Verärgierungen zu vermeiden, muß jetzt eine umfassende Lösung angestrebt werden. Deshalb ist zu prüfen, ob das Problem mit einer Nacharbeit bzw. Reparatur bleibend gelöst werden kann. Dann muß diese Reparatur ohne Verzögerung vorgenommen werden. Ist das Problem auf den Zustand oder das System der Anlage zurück zu führen, dann muß für eine gewisse Übergangszeit eine tragbare Lösung gefunden werden, so daß der Kunde die Anlage oder das Produkt wieder nutzen kann.

Bei der Zuordnung der Kosten, egal bei wem die Verantwortung liegt, sollte großzügig gehandelt werden und als Investition zur Erhaltung des Kunden gesehen werden. Das zeigt dem Kunden, daß Sie gemeinsam mit ihm die Angelegenheit regeln und nicht noch an seinem Schaden verdienen wollen. Das erhöht ihr Ansehen und Vertrauen bei ihm.

Liegt die Verantwortung bei Ihnen, so sollten Sie diese auch ohne Einschränkung und Rücksicht auf die Kosten übernehmen. Der Kunde wird diese Verhalten positiv registrieren. Kleinliches Verhalten oder unsachliche Diskussionen bringen bei diesem Sachverhalt nur Nachteile bzw. Verlust des Kunden. Liegt die Ursache der Reklamation in der fehlerhaften Nutzung oder Bedienung der Anlage/Produkt bzw.

zum Autor

Herbert Kaulbach,
Referent an
der Bundes-
fachschule für
Kälte-Klima-
Technik,
Maintal



im Zustand der Anlage oder in deren System, so sollte auch bei diesem Sachverhalt eine konsequente und bleibende Lösung angestrebt werden. Muß hierzu evtl. die Anlage/Produkt geändert oder erneuert werden, ist ein entsprechendes Angebot auszuarbeiten.

Nachstehend einige Anregungen, wie eine Regelung vorgenommen werden könnte:

- Anteilige Kostenübernahme gemäß Verantwortlichkeit.
- Bei Kostenübernahme durch den Kunden: Berechnung zu Selbstkosten.
- Bei Kostenübernahme durch den Kunden: Kostenlose Inspektion oder Wartung zu einen späteren Zeitpunkt anbieten.
- Bei geteilter Kostenübernahme: Material ohne Abzug berechnen mit Hinweis, neues Produkt mit entsprechender Gewährleistung und Lohnkosten zu Selbstkosten oder ganz übernehmen.
- Bei Abschluß eines Wartungsvertrages: Garantie für die gesamte Anlage einräumen. (Dabei ist die Wartung als bleibender Auftrag zu sehen).
- Zur Verbesserung der Betriebssicherheit und der Betriebskosten einen Wartungs- oder Instandhaltungsvertrag anbieten.

Bei einer notwendigen Neulieferung, Erweiterung oder Umbau der Anlage sollte argumentiert werden, daß durch diese Kosten neben der Erhöhung der Betriebssicherheit auch durch neue Techniken die Betriebskosten gesenkt werden.

Ist die Reklamation, auf welche Weise auch immer, endgültig beseitigt, fragen Sie die Zufriedenheit des Kunden ab, geben Sie zu erkennen, daß Sie an einer Zusammenarbeit interessiert sind. Machen Sie aus einem unzufriedenen Kunden durch Ihr Verhalten einen zufriedenen Kunden mit überzeugendem Weiterempfehlungspotential.

Einige Regeln für das Verhalten im Reklamationsfalle

- Nehmen Sie die Reklamationen des Kunden ernst.
- Reagieren Sie so schnell als möglich ohne Scheu, Angst oder Verärgerung.
- Lassen Sie den Kunden seine Beanstandung ohne Unterbrechung vorbringen.
- Zeigen Sie, daß Sie interessiert zuhören und an der Lösung interessiert sind.
- Beherrschen Sie sich, lassen Sie sich nicht provozieren, streiten Sie nicht.
- Sagen Sie umgehende Beseitigung der Reklamation zu und halten Sie die Zusage auch ein.
- Geben Sie keine konkrete Stellungnahme, bevor Sie nicht die Ursache kennen.
- Stellen Sie die Kostenfrage bis zur endgültigen Lösung zurück.
- Kümmern Sie sich selbst um die Beseitigung der Reklamation oder beauftragen Sie Ihren besten Mitarbeiter.
- Stehen Sie zu von Ihnen verursachten Fehlern und entschuldigen Sie sich dafür.
- Geben Sie dem Kunden das Gefühl, daß solche Pannen nicht die Regel sind.
- Schlagen Sie evtl. Alternativen zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit vor.
- Regeln Sie die Kostenfrage großzügig, zeigen Sie Kulanz.
- Fragen Sie zum Abschluß die Zufriedenheit ab.

Und denken Sie daran:

Zufriedene Kunden verbreiten positive Nachrichten. Unzufriedene Kunden reklamieren oft nicht mehr, sondern wechseln zum Wettbewerb!