

IKOM-Institut für angewandte Kommunikation

So bestehen Sie erfolgreich in Reklamationsgesprächen!

Aus Kritikern Stammkunden gewinnen

Karin Fontaine



Autorin: © Karin Fontaine, M.A.
Eggertweg 14, D-22399 Hamburg

Internet: www.ikom-seminare.de
Mail: k.fontaine@ikom-seminare.de

Druck: Druckerei Krüper & Co. GmbH, Hamburg

Einzelpreis: 6,00 €

Reklamationen: Ja, gern!

Reklamationsgespräche wirken auf viele Menschen stark emotionalisierend. Dabei steht häufig nicht das sachliche Thema, z.B. ein fehlerhaftes Produkt oder eine falsche Buchung, im Vordergrund. Ängstlich, unsicher oder wütend reagieren Menschen meist auf die Beziehungsstörung, welche oft mit der Reklamation einhergeht.

So beziehen nicht wenige Kunden sachliche Fehler unmittelbar auf sich als Person und interpretieren sie als mangende Wertschätzung.

Andererseits scheuen auch viele eine offene Konfrontation, betreten z.B. das Restaurant aber nie wieder und erzählen ihrem ganzen Bekanntenkreis, wie schrecklich das Essen dort sei. **Das sind die aus Sicht der Dienstleister gefährlichsten Kunden!**

Verkäufer, Servicekräfte und Berater fühlen sich bei Reklamationen oft ertappt (Status kleines Kind), bisweilen zu Unrecht beschuldigt („Ich bin doch gar nicht zuständig!“) und als Person entwertet („Sie, Depp!“).

Viele Mitarbeiter finden es besonders schwierig, ungerechtfertigten Reklamationen zu begegnen. „Was soll ich denn sagen, wenn der Gast am Empfang tobt, weil er die Elbe bei Nebel nicht sieht“, oder die Stewardess beklagt die defekte Mikrowelle, hat die Pizza aber in den Zimmersafe gelegt. Ich rate da bisweilen zu freundlichem Humor.

Nicht selten haben Mitarbeiter einen zu geringen Handlungsspielraum und können daher in manchen Situationen nicht adäquat reagieren, was die Aggressionsspirale naturgemäß befördert. Das Sachthema geht dann gern im allgemeinen Beziehungsrauschen unter. Hier besteht Bedarf für interne Klärung, wer welche Kompetenzen haben sollte.

Schaffe ich es hingegen, die eigene emotionale Beschwerne für einen Moment zur Seite zu legen, so gestaltet sich die Reklamationsbehandlung schon viel einfacher. Da kann ich mein Gegenüber emotional abholen, indem ich Verständnis zeige für die Gefühle des anderen. Tatsächliche Fehler räume ich schnellstmöglich aus, bzw. veranlasse dies. Ich entschuldige mich, wo dies notwendig ist, auch wenn ich den Fehler persönlich nicht begangen habe. Schließlich repräsentiere ich die Firma gegenüber dem Kunden. Ich bin großzügig bei Rückerstattungen, wenn die Lieferung oder der Service wirklich nicht in Ordnung waren. Ich rede mich nicht heraus, sondern bemühe mich um eine gute Lösung. Bei nicht gerechtfertigten Beschwerden kann ich zumindest die enttäuschten Gefühle anerkennen.

Gut geklärte Beschwerden verbessern die Beziehungsebene auf beiden Seiten. Man lernt seine Kunden und ihre tatsächlichen Bedürfnisse besser kennen und kann so auch zukünftig nicht nur Fehler vermeiden, sondern auch das eigene Angebot optimieren.

Diese Broschüre soll Sie dabei unterstützen, gute und für beide Seiten erfolgreiche Reklamationsgespräche zu führen.

Neben dem Wissen um hilfreiche Gesprächstechniken ist es in solchen Situationen immer nützlich, eine innere emotionale Distanz zu wahren, die Themen ‚Schuld, Scham und Schande‘ zur Seite zu legen, auf jedwede Rechthaberei zu verzichten und den Zugang zum eigenen Humor zu behalten.

In diesem Sinn wünsche ich Ihnen bei Ihren Reklamationsgesprächen viel Erfolg!

Karin Fontaine

Karin Fontaine

3. durchgesehene Auflage, Oktober 2012