

Jede Reklamation birgt eine Chance



„Wo gehobelt wird, fallen Späne“, sagt ein Sprichwort. Fehler, die bei Kunden zu Ärger und Reklamationen führen, lassen sich auch bei bestem Qualitätsmanagement nicht ganz vermeiden. Häufigste Knackpunkte sind Produktmängel und schlampiger Service. Wer Beschwerden auf die leichte Schulter nimmt, schadet dem Unternehmen nachhaltig. Laut der Studie Excellence Barometer 2007 reagieren enttäuschte Kunden empfindlich: 34 Prozent reduzieren die Geschäftsbeziehungen, 13 Prozent brechen sie ganz ab und weitere 42 Prozent erwägen den Abbruch, obwohl sie ihn dann doch nicht vollziehen. Genauso schwer wiegt, dass 82 Prozent der enttäuschten Kunden sich darüber mit Kollegen und Freunden austauschen. Ein verprellter Kunde schadet somit nachhaltig dem Image der Firma.

Beschwerdemanagement ist deshalb Chefsache. Es ist Aufgabe des Unternehmers einen effizienten Beschwerdeprozess zu gewährleisten. Dies beinhaltet: ausreichend Personal für die Annahme und Behandlung von Beschwerden, Schulung und Training für das Reklamationsteam, ein EDV-Programm zur Erfassung und Auswertung von Reklamationen, deren Ursachen und den ergriffenen Maßnahmen.

Jeder Fehler birgt eine Chance! So stellen Sie die Weichen:

1. **Verantwortlichkeiten festlegen**
Personen beauftragen, evtl. Hotline einrichten
2. **Verantwortliche schulen hinsichtlich:**
 - Fachkenntnissen (Technik, Produktwissen, Maßnahmen)
 - Fähigkeiten (Service, Umgang mit verärgerten Kunden)
3. **Technik bereitstellen**
(EDV-Programm, Telefon-Hotline)
4. **Fehlerkultur** schaffen
5. **Schnell reagieren** - Eine Reklamation sollte innerhalb von 3 Tagen bearbeitet werden.
6. **Persönlich reagieren** - keine unpersönliche Standardantwort und schon gar kein Anrufbeantworter. Die Beschwerde sollte persönlich entgegengenommen und individuell behandelt werden.
7. **Kreativ reagieren** - Jede Reklamation bietet die Chance, den Kunden positiv zu überraschen - mit einer ausgefallenen Entschuldigung oder einer originellen Wiedergutmachung.

Zudem liegt es am Unternehmer, eine Fehlerkultur zu etablieren. Oft geben Mitarbeiter Beschwerden aus Angst um ihren Job nicht weiter. Ein offener Umgang mit Fehlern ist gefragt. Die Mitarbeiter müssen wissen, dass ein Fehler nicht gleich den Kopf kostet. Genauso müssen sie jedoch wissen, dass Beschwerden keine Last, sondern eine Chance sind. Wirklich schädlich für das Geschäft sind nämlich unzufriedene Kunden, die ihre Enttäuschung nicht äußern. Hier hat das Unternehmen keine Chance den Fehler wieder gutzumachen. Hingegen kann unzufriedenen Kunden, die sich die Mühe machen, eine Beschwerde zu formulieren, geholfen werden. Mit einer schnellen, persönlichen und unbürokratischen Reaktion können sie sogar positiv überrascht und so nachhaltig ans Unternehmen gebunden werden.

Das richtige Motto sollte daher lauten: **Vielen Dank für Ihre Kritik!**

Zitat des Monats:

„Ich habe niemals in meinem Leben irgendetwas von einem Menschen gelernt, der mit mir übereinstimmte.“

Dudley Field Malone

Guter Jahresstart für BEITRAINING®

BEITRAINING® freut sich, zum Jahresstart einen Masterfranchisenehmer für Ostdeutschland begrüßen zu können. Ludwig Bussmann hat die Franchiserechte für Sachsen, Thüringen und Sachsen-Anhalt übernommen und wird ab sofort damit beginnen, Franchisenehmer für weitere Trainingscenter im Osten Deutschlands zu gewinnen.



„Wir unterstützen Menschen bei der messbaren Steigerung Ihrer persönlichen Leistung. Der Aufbau eines solchen Unternehmens ist eine der befriedigendsten und spannendsten Aufgaben, die unsere Wirtschaft heute zu bieten hat“, sagt Ludwig Bussmann. Für 2008 sind zunächst sechs neue Trainingscenter in Ostdeutschland geplant, von denen eines bereits zum 01. Januar in Dresden eröffnet hat.



Kleinreuther Weg 87
90408 Nürnberg
Tel.: 0911/20 600-0
Fax: 0911/20 600-14
info@bei-group.com
www.bei-germany.com

Den Umgang mit verärgerten Kunden lernen Teilnehmer in unserem Service-Seminar **CFS** (Customer Focused Service®) - **Kundenorientierte Dienstleistung.**

Foto: www.aboutpixel.de