



TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe VII / Jul 2008



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

Die Beschwerde - Ein Geschenk

Wer kennt das nicht, das Gefühl, das einen beschleicht, wenn sich aufgebrachte Kunden – mitunter hochemotional – über unser Produkt oder unsere Dienstleistung beschweren. Wie reagiere ich? Wie gehe ich damit um? Wo ist die Lösung?

Per Definition ist die Beschwerde eine missbilligende Äußerung über einen belastenden Umstand. Dabei hatte der Begriff „Beschwerde“ ursprünglich eine gänzlich positive Bedeutung, nämlich die der konstruktiven Kritik. Im Laufe der Zeit hat dieses Wort einen Bedeutungswandel hin zu einem schlechten Beiklang vollzogen. Ich denke, es ist äußerst wichtig, wieder zur positiven Bedeutung der Beschwerde zurückzukommen. Man sollte sich bewusst machen, dass jede Reklamation eine Chance ist: Sie zeigt uns, welches Verbesserungspotential im Produkt, in der Dienstleistung oder im Prozess liegt.

Es geht dabei gar nicht darum, ob der Kunde objektiv gesehen im Recht ist. Der verärgerte Kunde hat subjektiv ein Problem mit dem Produkt oder dem Service. Das bedeutet, dass er in der Regel auch nicht an Erklärungen interessiert ist, sondern er will eine Lösung. Sie sind nun gefordert, diesem Kunden, der Ihnen die Chance dazu gibt, zufrieden zu stellen.

Bevor Sie weiterlesen: Was denken Sie, wie viel % der un-

zufriedenen Kunden beschweren sich auch?

Es sind gerade mal 5%.

Das bedeutet, dass sich von 20 unzufriedenen Kunden ein einziger bei Ihnen beschwert. Das heißt aber auch, dass es 19 Kunden nicht tun – zumindest nicht bei Ihnen, aber über Sie oder Ihr Unternehmen.

Einer statistischen Erhebung zur Folge geben aber alle 20 Kunden ihre negativen Erfahrungen an je 11 Personen aus ihrem Bekanntenkreis weiter, d.h. 220 Personen erfahren von Ihrem schlechten Produkt oder Dienstleistung.

Ihre Chance gegen diesen „unheimlichen Multiplikator“ ist die Person, die sich als einziger bei Ihnen beschwert, die Ihnen sagt, was – subjektiv gesehen – nicht in Ordnung war.

Reagieren Sie jetzt richtig, nehmen Sie die Beschwerde ernst und sagen Sie „Danke“.

- Danke dafür, dass der Kunde Ihnen die Chance zur Zufriedenstellung gibt
- Danke dafür, dass der Kunde keine Mühe scheut, Ihnen ein Feedback zu geben
- Danke dafür, dass der Kunde die Beziehung zu Ihnen aufrecht erhalten möchte, sonst würde er sich die Mühe nicht machen

Wenn Sie die Chance erkennen und dem Kunden eine zufriedenstellende Lösung anbieten, wird er sich in einen „positiven Multiplikator“ verwandeln.

Ein gutes Beschwerdemanage-

ment beginnt beim ersten Telefonat. Wer immer auch den Hörer abnimmt, ist zuständig dafür, dass der Kunde eine perfekte Abwicklung der Beschwerde erhält. Verfallen Sie nicht in Rechtfertigungen oder gar in einen Gegenangriff, weil Sie sich vielleicht selbst durch die Art der Beschwerde angegriffen fühlen.

In den meisten Fällen sind verärgerte Kunden aufgebracht und angreifend. Lassen Sie ihn ausreden, denn nur so kann er Dampf ablassen. Es wird Ihnen gelingen den Kunden zu beruhigen, wenn Sie ihm aktiv zuhören und Verständnis zeigen. Sagen Sie zum Beispiel: „Ich kann Ihr Problem gut verstehen. Ich werde alles tun, um das Problem zu lösen und Sie zufrieden zu stellen.“

Versuchen Sie sich in die Lage des Kunden zu versetzen. Hinterfragen Sie das Problem und die konkrete Situation.

Das Ziel eines guten Beschwerdemanagements muss eine Lösung sein, mit der der Kunde zufrieden ist und die für Sie akzeptabel ist. Fragen Sie Ihren Kunden ruhig, welche Lösung er selbst sehen würde. Oft fordert der Kunde gar nicht viel, vielfach will er nur was loswerden und eine Entschuldigung hören.

Sollten die Forderungen des Kunden dennoch zu hoch sein, sagen Sie klar und bestimmt nein und erklären Sie warum. Zeigen Sie Verständnis und

machen Sie ein Gegenangebot.

Wichtig bei der lösungsorientierten Beschwerdebehandlung ist es aber, flexibel, schnell und vor allem zuverlässig zu reagieren. Es mag nicht für jedes Problem eine sofortige Lösung geben, aber es muss eine **sofortige Reaktion** erfolgen.

Ziel eines guten und geschickten Beschwerdemanagements ist nicht die Vermeidung von Beschwerden. Wie viel einfacher und wirtschaftlicher ist es, einen verärgerten Kunden durch ein gutes Beschwerdemanagement an Ihr Unternehmen zu binden, als neue Kunden zu gewinnen.

Die Beschwerde ist ein Geschenk. Nehmen Sie dieses Geschenk an und sagen Sie **DANKE!**



Dagmar Heß
ZTN Training & Consulting

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich

Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland

Frankenwaldstrasse 1
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Fax: +49 9282 97840-7

Schweiz

Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
mobil: +43 664 8536182