



Zehn Regeln für den entspannten Umgang mit aufgebrachten Kunden

Regel 1: Hören Sie aktiv zu

Unterbrechen Sie den Kunden nicht, bestätigen Sie ihm, dass Sie ihm zuhören indem Sie zwischendurch seine Aussagen mit "ja" oder "mhm" bestätigen.

Regel 2: Bringen Sie dem Kunden Verständnis entgegen (Empathie)

Der Kunde muss Gelegenheit haben, seinen Ärger loszuwerden. Die Aussage "Ich verstehe, dass Sie verärgert sind" ist kein Schuldeingeständnis und lässt Sie einen Kontakt zu Kunden herstellen.

Regel 3: Zeigen Sie Interesse und Betroffenheit

Bitten Sie den Kunden um alle Informationen, auch wenn sie zunächst für Sie nicht angenehm sind und sich möglicherweise gegen das Unternehmen richten. Erst müssen Sie Ihren Trichter" füllen, bevor Sie die Informationen darin erfolgreich verarbeiten können.

Regel 4: Die Glaubwürdigkeit des Kunden nicht in Frage stellen

"Das gibt es nicht" oder "Das ist nicht möglich" sind verbotene Phrasen. Denn damit sagen Sie dem Kunden praktisch ins Gesicht, dass er lügt ... Weisen Sie den Kunden besser darauf hin, dass solche Vorfälle in Ihrem Unternehmen nicht die Regel, sondern die ganz grosse Ausnahme sind.

Regel 5: Zeigen Sie Wertschätzung

Dies erreichen Sie beispielsweise mit Aussagen wie "Wir schätzen Sie als guten Kunden und werden das Problem so schnell wie möglich lösen ..."

Regel 6: Notieren Sie Wichtiges

Fragen Sie während des Gesprächs nach, *ob Sie den Kunden richtig verstanden haben*. Zeigen Sie auch am Telefon, dass Sie sich Notizen machen. Der Kunde muss zu dem Gefühl haben, dass Sie ihn ernst nehmen. Durch Ihre genauen Fragen und durch die Bereitschaft, alles genau festzuhalten, zwingt sich auch der Kunde zu mehr Sachlichkeit.

Regel 7: Schrecken Sie nicht vor dem Wort "Entschuldigung" zurück

Falls Ihr Unternehmen einen Fehler gemacht hat, entschuldigen Sie sich. Nichts wirkt versöhnlicher als das Wort "Entschuldigung". Aber auch wenn Sie sich über eine Schuld nicht sicher sind, ist es hilfreich zu sagen: "Es tut mir leid".

Regel 8: Handeln Sie lösungsorientiert

Denken Sie nicht in Problemen oder Schuldzuweisungen, sondern in Lösungen und Chancen. Auch wenn der Kunde eine Mitschuld trägt: Vorwürfe sind fehl am Platz. Versuchen Sie, mit dem Kunden herauszuarbeiten, wie es positiv und lösungsorientiert weitergehen kann. Seien Sie sich im Klaren, dass das Ziel einer erfolgreichen Reklamationsbehandlung nicht ist festzustellen, wer Recht hat und wer nicht, sondern den Kunden nicht zu verlieren.

Regel 9: Bleiben Sie Ihren Kollegen gegenüber loyal

Loyalität zum Unternehmen heisst das Gebot. Es geht nicht, dass der Innendienst bei Reklamationen über den Aussendienst herzieht oder aber, dass der Verkäufer dem Kunden gegenüber sagt, dass das Back Office so seine Probleme habe. Kommunizieren Sie klar: Eine erfolgreich bearbeitete Reklamation sichert die Arbeitsplätze!

Regel 10: Der letzte Eindruck muss ein positiver sein

Jedes Reklamationsgespräch muss positiv enden. Das setzt voraus, dass man ehrlich bleibt, wenn das Problem nicht oder nicht sofort gelöst werden kann. Manchmal lässt sich eine unangenehme Situation auch durch Entgegenkommen bei einer anderen Angelegenheit ausgleichen. Allerdings sind Rabatte dabei eine schlechte Lösung, da viele Kunden eine spezielle Strategie entwickeln, wenn sie merken, dass Verkäufer schnell "weich zu machen" sind und Rabatte geben. Besser ist es, bei einer berechtigten Reklamation, die Sie nicht mehr aus der Welt schaffen können, den Fehler offen zuzugeben und dem Kunden ein angemessenes Angebot zu machen.

