

Reklamationen werden Chancen

Wie bringt man seinen Mitarbeitern bei, mit Reklamationen sachlich richtig umzugehen, ohne Kunden zu verärgern? Fünf Punkte weisen den Weg. **Volker Maihoff**



Foto Maihoff

„TRAINIEREN SIE DEN UMGANG MIT REKLAMATIONEN!“

>> **Das Problem:** Die Kundin steht wütend vor Ihrem Verkäufer. Das Haltbarkeitsdatum der gestern gekauften Ware war abgelaufen! Das geht gar nicht. Sie schimpft über den Verkäufer, den Markt, die Produkte, den Einzelhandel an sich – kurz: über alles. Was tun?

Die Lösung: Es liegt in Ihrer Verantwortung als Führungskraft, Ihren Mitarbeitern das notwendige Handwerkszeug zu geben, damit sie schwierige Situationen wie das Reklamationsgespräch erfolgreich bestehen. Treten Sie als Trainer und Unterstützer Ihrer Mitarbeiter auf! Ver-

anstalten Sie ein Meeting, in dem Sie mit dem Team festlegen, wie die Mitarbeiter mit Reklamationen verärgelter Kunden konstruktiv umgehen.

1. Motivation: Verdeutlichen Sie, dass die Beschwerde eine Chance und Herausforderung ist, sich zu bewähren und aus einem verärgerten Kunden einen überzeugten zu entwickeln. Das erhöht die Motivation und das Selbstwertgefühl. Wenn es dem Verkäufer in dem Beispiel gelingt, die schimpfende Kundin einzufangen, anerkennen und loben Sie diese Leistung! Wichtig: Begründen Sie Ihr Lob.

2. Emotionen rausnehmen: Entscheidend ist, die Reklamation nicht persönlich zu nehmen. Selbst wenn die Kundin unfair argumentiert: Sie ist aus ihrer Sicht zu Recht sauer. Jetzt sucht sie ein Ventil – da kommt ihr der Verkäufer gerade recht. Es hätte auch eine Kollegin treffen können. Stellen Sie darum im Meeting folgende Grundsätze vor: eigene Emotionen beiseite stellen, die Schuld nie auf andere schieben, das Gespräch auf die sachliche Ebene bringen, Verantwortung übernehmen.

3. Stoßdämpfertechnik nutzen: Der Verkäufer unterbricht die Kundin nicht, hört genau zu und wartet, bis sie Dampf abgelassen hat. Jetzt besteht die Chance, das Gespräch zu versachlichen. Er signalisiert: „Ich kümmere mich gerne um Ihr Anliegen.“ Dann federt er die Beschwerde ab, zeigt Verständnis und nimmt dem Gespräch zumindest etwas die Schärfe: „Ich kann Sie gut verstehen“ oder „Ich kann gut nachempfinden“ sind Formulierungen, um mit der Kundin in Ruhe den eigentlichen Reklamationsgrund besprechen zu können.

4. Reklamation bearbeiten: Sobald die Kundin ihren Ärger losgeworden ist und sich beruhigt hat, gibt der Verkäufer die Fakten in eigenen Worten wieder. Das Problem liegt ja auf der Hand – das Haltbarkeitsdatum ist abgelaufen. Er bringt Lösungsangebote ins Spiel oder fragt die Kundin, welche Lösung ihr vorschwebt. Ist diese gefunden (Umtausch, Wiedergutmachung, Entschuldigung), bedankt er sich bei der Kundin: „Vielen Dank für Ihre Reklamation, Sie haben uns geholfen, uns zu verbessern. Wir untersuchen jetzt, wie die abgelaufene Ware ins Sortiment gelangen konnte, damit so etwas nicht noch mal passiert.“

5. Vorgehen trainieren: Nehmen Sie sich die Zeit, im Meeting den Umgang mit Reklamationen zu trainieren. Jeder von uns hat sich schon einmal beschwert und kennt die Situation. Ein Mitarbeiter übernimmt also die Rolle der Kundin, ein anderer die des Verkäufers. Und dann wird unter Ihrer Anleitung geübt!

Der Autor

Volker Maihoff hat sich als Verkaufs-/Führungskraftetrainer und Business Coach auf die Themen Vertriebsstrategie, Verkaufstraining und Mitarbeiterführung spezialisiert. Infos dazu in Internet: www.maihoff.de