

Inhalt

Vorwort 9

1 Wie gehen Sie mit Reklamationen richtig um? 11

1.1 Reklamationen als Chance nutzen 11

1.2 Welche Reklamationskultur herrscht im Unternehmen? 13

2 Schwierige Kunden –
die gibt's doch gar nicht! 16

2.1 Schwierige Kundentypen 16

2.2 Der „gefährliche“ stille Kundentyp 18

3 Was erwarten Kunden im Reklamationsfall? 20

3.1 Kunden erwarten gute Erreichbarkeit 21

3.2 Kunden erwarten Freundlichkeit und höfliches
Verhalten 22

3.3 Kunden erwarten Fach- und Entscheidungskompetenz 22

3.4 Kunden erwarten Interesse und Verantwortlichkeit 23

3.5 Kunden wollen ernst genommen werden 23

3.6 Kunden erwarten schnelle Lösungen 24

3.7 Kunden erwarten Zwischeninformationen bei
längerer Klärung 24

3.8 Kunden erwarten Verständnis für ihre Probleme 25

3.9 Kunden erwarten Ehrlichkeit 25

3.10 Kunden erwarten kulanties Verhalten 26

Inhalt **5**

- 3.11 Kunden erwarten eine Aufklärung der Reklamations-
ursache 26
- 3.12 Kunden wollen sich stets willkommen fühlen 27
- 3.13 Welche Erwartungen können Sie erfüllen? 27

4 Die fünf Phasen eines professionellen Reklamationsgesprächs 30

- 4.1 Die Begrüßungsphase 32
 - 4.1.1 Begrüßung im persönlichen Kontakt 32
 - 4.1.2 Begrüßung am Telefon 35
- 4.2 Die Zuhör- und Aggressionsabbauphase 42
 - 4.2.1 Den Kunden ausreden lassen 42
 - 4.2.2 Wann und wie unterbricht man einen Kunden richtig? 44
 - 4.2.3 Verbale Angriffe richtig parieren 46
 - 4.2.4 Der Kunde macht Kollegen schlecht oder beschwert
sich über Mitarbeiter 54
- 4.3 Die Konfliktbereinigungsphase 57
 - 4.3.1 Die falschen Sätze zum falschen Zeitpunkt 57
 - 4.3.2 Die richtigen Sätze zum richtigen Zeitpunkt 63
 - 4.3.3 Warum gehen Kunden verloren? 67
 - 4.3.4 Wenn die Telefonzentrale der erste Ansprechpartner ist 68
 - 4.3.5 Professionelles Weiterverbinden 70
 - 4.3.6 Den Anrufgrund herausfinden 72
 - 4.3.7 Der Kunde will nur mit einem Vorgesetzten sprechen 74
 - 4.3.8 Der gewünschte Ansprechpartner ist nicht erreichbar 75
 - 4.3.9 Negative und positive sprachliche Verstärker 78
- 4.4 Die Problemlösungsphase 85
 - 4.4.1 Hintergrundinformationen zum Reklamationshergang
einholen 85
 - 4.4.2 Professionell Rückrufe vereinbaren und absichern 88
 - 4.4.3 Mit der Zwei-Gespräche-Methode Lösungen präsentieren 92
 - 4.4.4 Lösungen wertgerecht präsentieren 96

- 4.4.5 Wenn die Reklamation nicht eindeutig
aufklärbar ist 109
- 4.4.6 Die Lösungsakzeptanz durch Präsentieren von Alternativen
erhöhen 111
- 4.4.7 Verhalten bei Rabatt- und Kulanzforderungen 120
- 4.4.8 Wenn der Kunde die Lösung nicht akzeptiert 129
- 4.5 Die Abspannphase 134**
 - 4.5.1 Lösungsvorschlag mit Kundenverpflichtung 135
 - 4.5.2 Gesteuerter Gesprächsausstieg 137

5 Wie verhält man sich, wenn ein Kunde droht ...? 141

- 5.1 ... die Zusammenarbeit zu beenden und zur Konkurrenz
zu wechseln? 142
- 5.2 ... einen Anwalt einzuschalten? 146
- 5.3 ... Negativpropaganda über soziale Netzwerke, Presse
oder andere Medien zu betreiben? 148
- 5.4 ... die Rechnung zu mindern oder die Zahlung zu
verweigern? 150
- 5.5 Gesprächsleitfaden für Mahngespräche 151

6 Wie bringt man Reklamationen zu einem positiven Abschluss? 158

- 6.1 Was spricht gegen und was für ein Follow-up-
Gespräch? 159
- 6.2 Konkreter Nutzen von Follow-up-Gesprächen bei
Reklamationen 160

7 Wie lassen sich Reklamationen im Vorfeld vermeiden? 166

- 7.1 Ein gutes Umfeld bereiten 166
- 7.2 Leitfaden zum Übermitteln negativer Nachrichten 169

8 Reklamationen professionell erfassen und dokumentieren 172

- 8.1 CRM-Software zur Reklamationsbearbeitung 173**
- 8.2 Checkliste zur Erfassung und Dokumentation einer Reklamation 174**
- 8.3 Mustervorlagen für die schriftliche Reklamationsbearbeitung 178**

Nachwort 183

Anhang 185

- TQS-Checkliste Kundenreklamation 186**
- TQS-Gesprächsleitfaden Reklamationen deutsch 187**
- TQS-Gesprächsleitfaden Reklamationen englisch 188**
- TQS-Gesprächsleitfaden Telefonzentrale 189**
- Professionelles Gesprächsnotizblatt 190**
- Vorlage Mahngespräche 191**
- TQS-Vorlage Eingangsbestätigung Reklamation 192**
- TQS-Vorlage Zwischenbescheid Reklamation 193**
- TQS-Vorlage Ergebnis berechtigte Reklamation 194**
- TQS-Vorlage Ergebnis unberechtigte Reklamation 195**
- TQS-Vorlage Terminverzug 196**
- Lösung negative und positive sprachliche Verstärker 197**

Literaturverzeichnis 199

Stichwortverzeichnis 200

Die Autoren 202

Die Deutsche Vertriebsberatung stellt sich vor 204

Weiterbildung 4.0 205