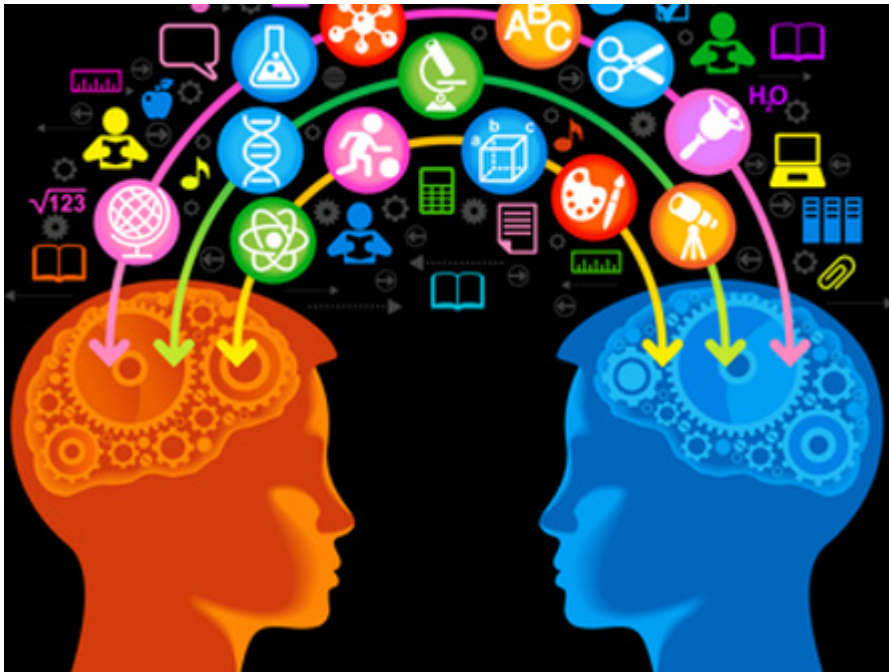


REKLAMATION



Bei einem Beschwerdegespräch können Äußerungen gemacht werden, die genau das Gegenteil von dem bewirken, was gewünscht war.

Statt dass die Kundin zufrieden ist, wird sie nur noch wütender und das Gespräch eskaliert.

Reklamation – Herausforderung und Chance zugleich

Ruhe bewahren. Positiv bleiben. Zuhören.

Ein Beschwerdegespräch ist nie einfach – aber es bietet wertvolle Chancen zur Verbesserung.

Denn was als Kritik beginnt, kann zu Vertrauen führen – wenn richtig damit umgegangen wird.

Die richtige Haltung macht den Unterschied

Eine sich beschwerende Kundin ist **keine Belastung**, sondern

eine **Partnerin des Unternehmens**.

Sie bringt wichtige Hinweise, die helfen, die Dienstleistung zu verbessern.

Sie ist **kein „Reklamationsfall“**, sondern ein Mensch mit Gefühlen und Erwartungen.

Sie hat ein Problem – und vertraut darauf, dass Sie helfen können.

Perspektivwechsel: Die Sicht der Kundin

Stellen Sie sich vor, Sie wären selbst betroffen.

Was würden Sie empfinden?

Wie würden Sie reagieren?

Was würde Sie zufriedenstellen?

Empathie ist der Schlüssel.

Denn jeder Mensch möchte fair und freundlich behandelt werden – besonders in schwierigen Momenten.

Aktives Zuhören – die Basis für ein gutes Gespräch

Ein Beschwerdegespräch findet auf zwei Ebenen statt:

Sachebene: Das konkrete Problem

Gefühlsebene: Die enttäuschten Emotionen

Beide Ebenen müssen berücksichtigt werden, damit das Gespräch nicht eskaliert.

So funktioniert aktives Zuhören:

Lassen Sie die Kundin ausreden – unterbrechen Sie nicht.

Zeigen Sie Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und echtes Interesse.

Versuchen Sie, sich in ihre Gefühlswelt hineinzusetzen.

Erst wenn die Kundin sich „Luft gemacht“ hat, ist sie offen für sachliche Lösungen.

Wiedergutmachung – mit Respekt und Wertschätzung

1. Bedanken Sie sich für die Rückmeldung.

Eine Beschwerde ist ein Geschenk – sie enthält wertvolle Informationen.

Höflichkeit beginnt mit Dankbarkeit.

2. Entschuldigen Sie sich – ehrlich und persönlich.

Zeigen Sie echtes Bedauern, ohne vorschnell Schuld einzugestehen.

Die Entschuldigung dient vor allem der **emotionalen Wiedergutmachung**.

3. Überraschen Sie positiv.

Bei einer Reklamation sollte die Kundin **mehr erhalten, als sie erwartet hat**.

Das schafft Vertrauen und zeigt, dass Sie ihre Zufriedenheit wirklich ernst nehmen.

Fazit:

Reklamationen sind keine Störung – sie sind ein Spiegel der Kundenerwartung.

Wer professionell, empathisch und lösungsorientiert reagiert, verwandelt Kritik in Loyalität.