

REKLAMATION

REKLAMATION

**Eine Beschwerde ist unangenehm.
Aber sie ist auch eine Chance.**

Wenn eine Kundin oder ein Kunde unzufrieden ist, geht es selten nur um Haare. Dahinter stehen Erwartungen, Zeit und das Gefühl, nicht ernst genommen worden zu sein. Wer ruhig bleibt, zuhört und eine faire Lösung sucht, kann Vertrauen zurückgewinnen.

Erst die Haltung, dann die Lösung

Eine Reklamation ist kein Angriff auf dich oder dein Team. Sie zeigt, dass etwas nicht so angekommen ist, wie es erwartet wurde. Nimm die Rückmeldung ernst – ohne dich sofort zu verteidigen. Die Kundin ist kein „Fall“, sondern ein Mensch mit einem Problem, das gelöst werden möchte.

1 • Ruhe schaffen

Nicht im Vorbeigehen reagieren. Bitte um einen ruhigen Moment und nimm dir Zeit.

2 · Zuhören

Ausreden lassen, nachfragen und zeigen: Ich habe verstanden, worum es geht.

3 · Lösung klären

Erkläre ehrlich, was möglich ist. Vereinbare einen konkreten nächsten Schritt.

4 · Nachhalten

Ein kurzer Anruf oder eine Nachricht danach zeigt: Deine Zufriedenheit ist uns wichtig.

Sache und Gefühl gehören zusammen

In einer Reklamation gibt es immer zwei Ebenen: Was genau ist passiert? Und wie fühlt sich die Kundin oder der Kunde damit? Erst wenn beides gehört wurde, wird eine sachliche Lösung möglich. Ein ehrliches „Es tut mir leid, dass Sie sich so fühlen“ nimmt noch keine Schuldfrage vorweg – es zeigt Respekt.

Was du besser vermeidest

- Die Kundin zu unterbrechen oder ihre Wahrnehmung

kleinzureden.

- Mit „Das hatten wir noch nie“ oder „Das ist eben so“ zu reagieren.
- Zwischen Tür und Angel über eine Lösung zu entscheiden.
- Eine Zusage zu machen, die du später nicht einhalten kannst.

Merksatz für das Team

Eine gute Reklamationsbearbeitung macht nicht jede Enttäuschung ungeschehen. Aber sie zeigt Haltung. Und genau daran erinnern sich Kunden.