

Reklamation!



Was tun wenn Kunden unzufrieden sind?

Reklamationen professionell und fair behandeln

Reklamationen sind ein sensibler Bestandteil der Dienstleistung im Salon. Sie bieten die Chance, Vertrauen zu stärken und die Qualität der Arbeit sichtbar zu machen. Eine strukturierte Vorgehensweise hilft dabei, Beschwerden lösungsorientiert und kundenfreundlich zu bearbeiten.

Klärung der Reklamation – die sieben W-Fragen

Wer hat die Reklamation geäußert?

Klare Identifikation des Kunden und seiner Anliegen.

Wo liegt die Zuständigkeit?

Wer im Team übernimmt die Bearbeitung und Kommunikation?

Was wurde dem Kunden zugesichert?

Welche Maßnahmen wurden versprochen oder erwartet?

Wie soll die Reklamation umgesetzt werden?

Konkrete Vorgehensweise zur Behebung des Problems.

Womit wird gearbeitet?

Welche Produkte, Werkzeuge oder Techniken sind erforderlich?

Wann erfolgt die Umsetzung?

Zeitliche Planung zur schnellen und effektiven Lösung.

Warum ist diese Vorgehensweise sinnvoll?

Gibt es alternative Wege, und warum wurde dieser gewählt?

Umgang mit schwierigen Reklamationen

Einige Kunden zeigen sich besonders anspruchsvoll – etwa bei Farb-, Strähnen- oder Dauerwellbehandlungen. Häufig erfolgt die Reklamation telefonisch, verbunden mit einer verzögerten Terminwahrnehmung. Wenn erst nach mehreren Wochen ein Besuch möglich ist, erschwert dies die fachgerechte Nachbesserung, da Haaransätze bereits sichtbar sind und das ursprüngliche Ergebnis nicht mehr exakt rekonstruierbar ist.

Es ist wichtig, hier mit fachlicher Aufklärung und ehrlicher Kommunikation zu reagieren. Auch wenn dies zu einer vorübergehenden Distanz führen kann – wer gute Arbeit leistet, darf auf Rückkehr und langfristige Bindung hoffen.

Vorsicht bei abwertenden Aussagen über Mitbewerber

Kunden, die sich negativ über andere Salons äußern, verdienen besondere Aufmerksamkeit. Es zeugt von Fairness und Professionalität, dem Kunden zu empfehlen, dem vorherigen Dienstleister eine Chance zur Nachbesserung zu geben. Sollte dennoch ein Termin gewünscht sein, empfiehlt sich zunächst eine Beratung und Diagnose – nicht sofort eine Behandlung.

Diese Fälle sind selten, aber sie erfordern Fingerspitzengefühl und klare Haltung.

Reklamationen als Chance – Tipps für den Umgang

Beschwerden als Neubeginn verstehen

Geduld und Zuhören als Schlüsselkompetenz

Das Problem genau erfassen – nicht vorschnell urteilen
Keine Ablenkung oder Rechtfertigung
Argumente zurückhalten, stattdessen Fragen stellen
Den Kunden nicht in die Defensive drängen
Informationen aktiv einholen und absichern
Auch nonverbale Signale und Zwischentöne beachten
Kunden zur offenen Kommunikation ermutigen
Kulanz zeigen, wo sie angebracht ist

Fazit

Reklamationen sind kein Makel, sondern ein Prüfstein für Qualität und Haltung. Wer mit Empathie, Fachwissen und klarer Kommunikation agiert, stärkt nicht nur die Kundenbindung, sondern auch das Vertrauen in die Wertegemeinschaft „Der faire Salon“.