

Reklamation

Wir sehen eine sich beschwerende Kundin erstmal als Chance – wir können wertvolle Informationen zur Verbesserung erhalten

Die Kundin ist kein „Fall“ sondern ein Mensch mit Gefühlen

Die Kundin hat ein Problem und ist auf unsere Hilfe angewiesen

Wir müssen akzeptieren wenn die Kundin wütend oder emotional ist – ruhig bleiben!

Wir unterscheiden die Sachebene (Problem) und die Gefühlsebene (Enttäuschung / Zorn)

Wir praktizieren „aktives zuhören“

- immer ausreden lassen
- erst wenn die Kundin sich Luft verschafft hat, ist sie für sachliche Argumente zugänglich
- freundlich bleiben, Aufmerksamkeit schenken, sich in die Kundin hineindenken

Wir bedanken uns über die Information, signalisieren Lösungsbereitschaft.

Wir entschuldigen uns, wenn etwas schief gelaufen ist

Es muss eine emotionale Wiedergutmachung der verletzten Gefühle der Kunden erfolgen

Es wird eine Lösung für das sachliche Problem der Kundin gesucht

Wir können Vorschläge machen oder die Kundin fragen, welchen

Lösungsvorschlag sie hat.

Recht behalten – ist eine Sache und steht meist im Vordergrund. Das ist FALSCH

Wir wollen gewinnen > die Kundin behalten > daher muss die Problemlösung her!

Die Kundin bekommt grundsätzlich mehr, als nur den Schaden ausgebessert!!!

Ist eine Schnittkorrektur erforderlich? Dann gehört auch ein kleines Styling (kostenlos) dazu!