



## REKLAMATIONEN RICHTIG BEHANDELN: MIT ERFOLGREICHEM BESCHWERDEMANAGEMENT ZU LANGFRISTIGER KUNDENTREUE

Der aufgeklärte Kunde kennt seine Rechte. Erwirbt er fehlerhafte Produkte oder ärgert er sich über schlechten Service, dann erwartet er eine prompte und zufriedenstellende Lösung. Die Lösungsfähigkeit der Unternehmen im Beschwerdemanagement wird immer mehr zu einer elementaren Kernkompetenz. Sie ist ein wichtiger Baustein in der Außendarstellung und im allgemeinen Image eines Unternehmens.

### Kunden erwarten Lösungskompetenz

Jede Reklamation hat auch eine gute Seite. Der Kunde signalisiert, dass er an einer weiteren Zusammenarbeit interessiert ist, sonst würde er sich nicht die Mühe machen, zu reklamieren. Sie erhalten so die Chance, Schwachstellen im Unternehmen aufzudecken, Verbesserungsprozesse einzuleiten und vor allem Kundenverluste zu vermeiden. Das Erstaunliche ist, dass Kunden, bei denen Reklamationen richtig behandelt wurden, eine höhere Loyalität zum Unternehmen zeigen, als Kunden die durchgängig zufrieden waren. Reklamationen geben Ihnen also die Chance, die Kundenbindung zu erhöhen. Nehmen Sie Reklamationen deshalb immer positiv auf und freuen Sie sich, dass der Kunde offen seine Probleme schildert und nicht sofort zur Konkurrenz wechselt.

### Mit professionellem Beschwerdemanagement zu mehr Kundenbindung

Reklamationen können nur dann gelingen, wenn Ihre Mitarbeiter konfliktfähig sind und den konstruktiven, kritischen Dialog mit dem Kunden beherrschen. Das ist mitunter schwierig und verlangt gut geschulte Mitarbeiter mit psychologischen Fähigkeiten.

**Folgende 6 Regeln sollten bei einer Reklamation unbedingt beachtet werden:**

1. Der Kunde verdient eine schnelle Antwort: Beschwerden, egal ob online, telefonisch oder vor Ort geäußert, müssen schnell beantwortet werden. Braucht die Problembeseitigung Zeit, sollte der Kunde stets über die Fortschritte informiert werden.
2. Mit dem Kunden in einen Dialog treten: Hören Sie dem Kunden zu. Erbitten Sie von ihm sämtliche Fakten und Daten zu dem Problem. Nur so können Sie eine wirklich zufriedenstellende Lösung erreichen. Nutzen Sie das Gespräch um eine vertrauensvolle Basis aufzubauen.
3. Bestätigen Sie das Problem: Liegt wirklich ein Produkt- oder Servicefehler vor, sollte der zuständige Mitarbeiter den Fehler bestätigen und die Verantwortung für eine Lösung übernehmen.
4. Bieten Sie dem Kunden eine Lösung an: Sind alle Fakten geklärt und ist das Problem des Kunden erkannt, dann gilt es dem Kunden zeitnah und effektiv eine hilfreiche Problemlösung anzubieten.
5. Wichtig: Kontaktieren Sie Ihren Kunden nach erfolgter Beilegung und vergewissern Sie sich, dass die versprochenen Maßnahmen durchgeführt und die erwünschte Wirkung erzielt worden ist.
6. Danken Sie dem Kunden für seine Aufmerksamkeit: Egal wie ärgerlich die Situation war, sie sollte dem Kunden danken, dass er Ihrem Unternehmen die Möglichkeit gab, sich zu verbessern. So vermitteln Sie dem Kunden, dass Sie ihn wertschätzen und dass er Ihnen wichtig ist.

**Aus Fehlern lernen**

Ein effektives Beschwerdemanagement hilft Ihnen, aus Fehlern zu lernen. Das erworbene Wissen sollte zur Prävention genutzt werden, indem Produktverbesserungen, Prozessoptimierungen oder systematische Mitarbeiterqualifikationen durchgeführt werden. Hilfreich ist es, mit den betroffenen Mitarbeitern gemeinsam konkrete Handlungsempfehlungen zu erarbeiten und deren Umsetzung zu sichern. Grundsätzlich gilt es, immer ehrlich zu dem Kunden zu sein und keine falschen Versprechungen zu machen.

**Beschwerden professionell managen**

Ein effizientes Beschwerdemanagement mit Informationen, die von allen Abteilungen im Unternehmen sinnvoll genutzt werden, ist eine der wirkungsvollsten Stellschrauben zur Steigerung der Kundentreue und zum Vorbeugen von Kundenschwund. Es ist wie eine Visitenkarte für Ihr Unternehmen. Leider ist der Umgang mit Beschwerden auch heute noch in vielen Unternehmen eine große Baustelle. So wird etwa vielfach der Vertrieb nicht automatisch informiert, wenn eine Reklamation eingeht.

Die Experten von MFB Resultants unterstützen Sie dabei, ein auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Beschwerdemanagement zu implementieren. Das erlaubt Ihren Mitarbeitern, Reklamationen erfolgreich zu bearbeiten und langfristig Kundenzufriedenheit zu erreichen.

**MFB Resultants – Wir liefern Resultate.**