

Reklamationen am Telefon

7 Tipps für souveräne Reklamationsgespräche



Legen Sie nicht einfach den Hörer daneben, wenn ein Kunde sich beschwert - Reklamationen am Telefon können auch eine Chance sein.

© pixelrobot / Fotolia.com

18. Juni 2017

Ein Gastbeitrag von
Claudia Fischer

MEHR ZUM THEMA

- [Kundenkommunikation](#)

PASSENDES

TITELTHEMA

- [impulse 03/2017](#)



Unsere Expertin



Claudia Fischer trainiert Menschen, die noch professioneller

Sie möchten am liebsten zurückschreien, wenn Sie einen tobenden Kunden in der Leitung haben? Nicht die klügste Reaktion. Wie Sie bei Reklamationen am Telefon einen kühlen Kopf bewahren - und warum eine Reklamation sogar ein Grund zur Freude ist.

Zugegeben, es gibt Angenehmeres, als sich mit unzufriedenen Kunden herumzuschlagen. Doch das gehört nun mal dazu! Wir sind alle nur Menschen - und es ist allzu menschlich, auch mal Fehler zu machen. Klar können Sie sich verkriechen nach dem Motto „Nichts sehen, nichts hören, nichts sagen“ und so tun, als ob nichts geschehen wäre. Doch damit ist weder dem Kunden geholfen noch Ihrem Unternehmen. Sie müssen sich bemühen, eine Lösung für das Problem zu finden.

Gerade am Telefon sind Reklamationen jedoch eine echte Herausforderung, denn Sie können Ihr Gegenüber nicht sehen und müssen anhand von Stimme, Sprechweise und Wortwahl erkennen, ob eine Explosion kurz bevorsteht.

1. Den Kunden reden lassen

„Das ist wirklich unerhört! Sie haben mir nicht den richtigen Artikel geliefert, wie kann sowas denn passieren?“ Ihr Anrufer kann gar nicht aufhören, sich zu echauffieren, und setzt bereits zum dritten Mal an, seinem Ärger Luft zu machen? Auch wenn



26. und 27. Juni: Seminar Storytelling
Überzeugen Sie mit packenden Geschichten und setzen Sie sie gewinnbringend ein.



[JETZT PLATZ SICHERN! »](#)



[NEWSLETTER ABONNIEREN »](#)

TERMINE FÜR UNTERNEHMER

22. Juni	Seminar Akquise
26. + 27.06.2017	Seminar Storytelling
13. + 14.07.2017	Seminar Storytelling



[ALLE TERMINE IM ÜBERBLICK »](#)

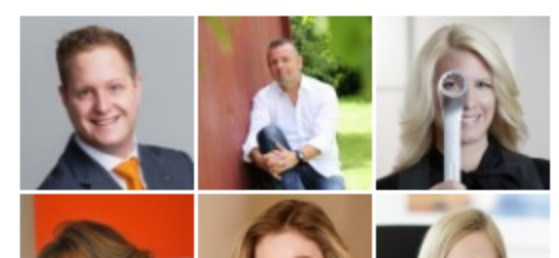
impulse akademie



SCHLUSS MIT 08/15-MARKETING.

IMPULSE-BLOGGER

Was Unternehmer erleben - aus erster Hand



telefonieren wollen, ohne dabei an Authentizität zu verlieren. Die Telefontrainerin hat mehrere Bücher zum Thema veröffentlicht, zuletzt: „99 Tipps für erfolgreiche Telefonate“ im Gabal Verlag.

Zum dritten Mal an, seinem Ärger Luft zu machen! Auch wenn es Ihnen schwerfällt: Lassen Sie ihn sich seinen Frust von der Seele reden.

Natürlich ist man in so einer Situation versucht, darauf hinzuweisen, wie viele hundert Aufträge das Unternehmen am Tag abwickelt und dass es da leider schon mal zu einer Verwechslung kommen kann. Damit ist Ihrem Gegenüber jedoch nicht geholfen!

Entscheidend ist daher, dass Sie erst einmal zuhören und dabei signalisieren, dass Sie ganz Ohr sind und sein Anliegen ernst nehmen. Aussagen wie „Ich bin da ganz bei Ihnen, ich würde mich genauso ärgern!“ oder „Sie haben völlig Recht, das ist nicht in Ordnung!“ helfen Ihnen dabei, den Kunden zu beruhigen und das Reklamationsgespräch in die nächste Phase zu führen.

2. Beleidigungen nicht persönlich nehmen

„Das ist absolut unprofessionell! Sie geistiger Vegetarier!“ Schluck. Jetzt müssen Sie stark sein: Bitte nehmen Sie Beleidigungen niemals persönlich, sondern lassen Sie sie an sich abprallen, so gut es geht. Das ist gar nicht so leicht, wenn in Ihnen bereits der Zorn hochkocht. Doch wenn Sie anfangen, sich wortreich zu rechtfertigen oder schlimmstenfalls Ihrerseits ausfallend werden, können Sie das Gespräch direkt abschreiben.

Also: durchatmen und ruhig bleiben! Gehen Sie nicht auf die Beleidigung ein, sondern tragen Sie stattdessen zur Klärung des Problems bei, indem Sie fragen, was genau vorgefallen ist. Signalisieren Sie, dass Sie sich sofort um eine Lösung bemühen.

3. Verantwortung übernehmen

„Da kann ich nichts für, wahrscheinlich hat sich unsere Auszubildende bei der Übertragung der Daten einfach vertippt!“ Natürlich ist es bequem, wenn der Fehler jemand anderem unterlaufen ist. Kollegial ist es jedoch nicht, einfach die Azubine in die Pfanne zu hauen!

Sie repräsentieren am Telefon Ihr Unternehmen, entscheidend ist daher, dass Sie sich darum kümmern, dass dem Kunden so schnell wie möglich geholfen wird. Wer den Fehler ursprünglich begangen hat, ist dabei absolut zweitrangig. Übernehmen Sie die Verantwortung und handeln Sie!

4. Einfache Lösungen anbieten

„Packen Sie das Produkt einfach wieder ein, kleben Sie den mitgelieferten Rücksendeschein auf das Paket und geben Sie es in einer Postfiliale ab.“ Leider laufen Reklamationen nicht immer so einfach ab. Vielerorts scheint es, als wollten Unternehmen ihre Kunden dazu bringen, die Lieferung doch zu behalten – indem sie die Reklamation mit Hürden versehen.

Bitte machen Sie es Ihrem Kunden nicht unnötig schwer! Denn



[ZUR BLOGGER-ÜBERSICHT »](#)

SMARTER_MITTELSTAND



Die Initiative "smarter_mittelstand - digitalisierung 4.0" bietet umfassende Informationen zu allen mit der Digitalisierung einhergehenden Aspekten für den deutschen Mittelstand.

[SMARTER_MITTELSTAND | BLOG »](#)

[i MEHR ÜBER UNS »](#)



Unternehmer müssen zwischendurch auch mal abschalten - zum Beispiel bei einer Partie Solitaire.

[ZUM SPIEL »](#)

CHEFREDAKTEURS-BLOG



Nikolaus Förster bietet in seinem Blog regelmäßig einen Blick hinter die Kulissen von impulse.

Mach
es

[Fünftausendneunundachtzig Euro und dreizehn Cent!](#)

[Was sind Ideen eigentlich wert?](#)

[ZUM BLOG »](#)

er hätte sich auch einfach ärgern und dann das nächste Mal bei Ihrem Wettbewerber kaufen können. Stattdessen gibt er Ihnen die Chance nachzubessern. Ergreifen Sie sie und verzichten Sie bitte auf unzählige Formulare und unnötigen administrativen Wahnsinn!

5. Den Kunden in die Lösung einbeziehen

Sicher haben Sie sich genau überlegt, was Sie dem Kunden im Falle einer Reklamation anbieten können. Doch wie wäre es, wenn Sie Ihr Gegenüber erst einmal selbst zu Wort kommen lassen?

Mit der Frage „Was schlagen Sie vor?“ deeskalieren Sie und geben Ihrem Gesprächspartner das gute Gefühl: Sein Anliegen hat oberste Priorität für Sie und es ist Ihnen wichtig, ihn wieder milde zu stimmen. Klar, auf die möglichen Antworten sollten Sie natürlich vorbereitet sein 😊

6. Klare Termine kommunizieren

„Ich kümmere mich gleich darum und melde mich dann wieder bei Ihnen!“ Auch wenn es verlockend ist – bitte legen Sie sich auf einen konkreten Zeitplan fest. „Gleich“ ist ein zu geduldiges Wort. Um den Kunden zu halten, ist es wichtig, dass Sie ihm so schnell wie möglich eine zufriedenstellende Lösung präsentieren.

Antworten Sie also lieber wie folgt: „Herr Schulze, ich veranlasse nach unserem Gespräch umgehend die Abholung der fehlerhaften Lieferung im gewünschten Zeitraum. Ich melde mich innerhalb der nächsten halbe Stunde (bitte Uhrzeit mit dem Kunden abgleichen!) noch einmal bei Ihnen, um Ihnen den genauen Termin zu bestätigen.“

7. Sich entschuldigen – aber richtig!

Bei allem Aktionismus sollten Sie eins auf keinen Fall vergessen: Bitten Sie um Entschuldigung für den Fehler! Worauf Sie dabei jedoch achten sollten: Im Alltag sagen wir meist „Ich entschuldige mich dafür.“ Das ist eigentlich falsch, denn wir können uns gar nicht selbst entschuldigen – das kann nur der Geschädigte. Sagen Sie stattdessen also lieber „Entschuldigen Sie bitte das Versehen“. Ein kleiner, aber feiner Unterschied!

Das Beschwerde-Paradoxon

Sie sehen – eigentlich gar nicht so schlimm, oder? Vor allem dann nicht, wenn Sie sich bei jedem Reklamationsgespräch in Erinnerung rufen, dass Sie sich glücklich schätzen können. Ja, Sie haben richtig gelesen. Haben Sie schon mal vom Beschwerde-Paradoxon gehört? Kunden, die schon einmal reklamiert haben und deren Probleme gut gelöst worden, sind treuer als solche, die noch nie unzufrieden waren! Es lohnt sich also, wenn Sie bei Reklamationen nicht direkt in Panik geraten oder den Fall einem Mitarbeiter aufs Auge drücken.