

Der Kunde im Fokus

Tipps zum Umgang mit Beschwerden

Von der Reklamation zur Kundenzufriedenheit in 8 Schritten



Kunde im Fokus

Praxistipps für die Kundenzufriedenheit



Ruhe bewahren

- Bei einer Reklamation gilt als wichtigstes Prinzip: „Ruhe bewahren und nicht persönlich nehmen“. Dem Kunden Aufmerksamkeit zeigen und ausreden lassen. Der Kunde soll „Dampf ablassen“. Dabei freundlich bleiben und das Wichtigste notieren.

Gesprächsführung übernehmen

- Danach gilt es aktiv zu werden und die Gesprächsführung zu übernehmen. Ruhig, langsam und verständlich sprechen. Vertiefende und offene Fragen stellen wenn etwas unklar ist. Vorsicht: den Kunden nicht zu früh unterbrechen!

Emotionales Verständnis äussern

- Dem Kunden für die Meldung danken. Auch wenn die Reklamation unberechtigt scheint, emotionales Verständnis äussern: „Es liegt mir viel daran...“, „Ich verstehe Ihren Ärger...“. Dabei dem Kunden nicht widersprechen.

Lösungsorientiert vorgehen

- Aktiver Lösungsvorschlag oder alternativ den Kunden fragen: „Was schlagen Sie vor?“ Bei unrealistischen Forderungen Alternativen anbieten. Wenn der Kunde nicht darauf eingeht, Frist angeben und sich Zeit nehmen, um im Team oder mit dem Vorgesetzten Lösungsansätze zu besprechen.

Zustimmung einholen

- Beim Kunden die Zustimmung für den Lösungsvorschlag einholen. Lassen Sie sich von ihm persönlich bestätigen, dass die Lösung seinen Erwartungen entspricht.

Vereinbarung zusammenfassen

- Fassen Sie am Ende des Gespräches die Abmachung zusammen. Wiederholen Sie nochmals die Punkte der Lösung. Senden Sie allenfalls eine kurze Zusammenfassung via Mail und zeigen Sie dem Kunden, dass Sie sich verbindlich daran halten werden.

Für Kontakt danken

- Danken Sie dem Kunden für den Kontakt und die Gelegenheit, mit der Problemlösung den Kunden wiederum zufrieden stellen zu können. Verabschieden Sie sich freundlich. Stellen Sie sicher, dass der letzte Eindruck positiv bleibt.

Nachbearbeitung

- Bei schwerwiegenden Problemen oder Beschwerden – oder auch ganz generell – den Kunden nach einiger Zeit nochmals kontaktieren und fragen, ob alles zur Zufriedenheit geregelt werden konnte und ob noch immer alles in Ordnung ist.

Der Kunde im Mittelpunkt ... profund, kompetent und smart.

Mystery Research

Smart Audit

Customer Experience Management

Customer Feedback

Service Award



SmartAudit



SmartCockpit



SmartResearch



SmartSurvey

Sie haben Fragen? Dann kontaktieren Sie uns.

Smart Concept AG
Grabenwisstrasse 3
8604 Volketswil

T +41 44 980 43 43

F +41 44 980 43 46

info@smartconcept.ch

www.smartconcept.ch

