

In Reklamationen stecken Chancen

Warum eine professionelle Reklamationsbehandlung so wichtig ist

- Was Kunden unzufrieden macht, ist nicht unbedingt die Tatsache, dass mal etwas schief geht. Das passiert überall einmal. Wie jedoch mit Beschwerden oder Reklamationen umgegangen wird, ist ausschlaggebend für die Begeisterung, die ein Kunde einem Unternehmen entgegenbringt und damit für seine Treue zu diesem Unternehmen. Forschungsergebnisse zeigen, dass Kunden, die sich bezüglich einer Reklamation gut behandelt fühlen, dem Unternehmen **um ein Sechsfaches treuer** sind als Kunden, die nie Anlass zu einer Beschwerde hatten. Gemeinsam bewältigte Schwierigkeiten verbinden eben.
- Viele Kunden reklamieren überhaupt nicht, weil sie sich davon nur Ärger und Aufwand versprechen, aber keine Hoffnung auf Hilfe haben. Sie **wechseln wortlos** zur Konkurrenz und sind damit als Kunden verloren. Ca. **80 Prozent** aller unzufriedenen Kunden reagieren so. Manche Ergebnisse zeigen sogar, dass einem reklamierenden Kunden 99 unzufriedene Nicht-Reklamierer gegenüberstehen. Seien Sie also jedem Kunden dankbar, der Sie so deutlich warnt, bevor er Sie verlässt. Eine Reklamation ist somit immer auch ein Hilferuf („Wenn Du Dich jetzt nicht um mich kümmerst, gehe ich weg“) und ein Zeichen, dass der Kunde Vertrauen in Ihre Kompetenz setzt, ihm weiterzuhelfen.
- Die **Gewinnung neuer Kunden** ist für ein Unternehmen im Durchschnitt fünf bis sechs mal **kostenintensiver** als Maßnahmen, die darauf abzielen, vorhandene Kunden an das Unternehmen zu binden.
- **Schlechte Erfahrungen** mit einem Unternehmen **erzählt man** im Durchschnitt **10 bis 11 weiteren Personen**, gute Erfahrungen nur ein bis zwei. Das heißt, Unzufriedenheit macht schneller die Runde unter Ihren Kunden als Zufriedenheit. Dies allein sollte Grund genug sein, Unzufriedenheit von Kunden wenn irgend möglich zu vermeiden. Es braucht lange, ein gutes Unternehmensimage aufzubauen, aber es ist sehr schnell zerstört.

- Und nicht zuletzt ist eine professionelle Reklamationsbearbeitung auch für jeden Mitarbeiter wichtig, der mit Reklamationen zu tun hat. Denn fortgesetzte Negative Erlebnisse mit reklamierenden und verärgerten Kunden machen uns das Leben schwer, **kosten viel Kraft und gefährden unsere Gesundheit.**

Solange der Kunde reklamiert, ist er noch mein Kunde. Er gibt mir die Möglichkeit, Fehler auszubügeln, Produkte und Abläufe zu verbessern und die Geschäftsbeziehung fortzusetzen.

Freigelegte Emotionen verursachen im Arbeitsleben die größten Probleme, bieten aber gleichzeitig die größten Chancen.

Die innere Einstellung

Um mit Reklamationen erfolgreich umzugehen, brauchen Sie viele Voraussetzungen, z. B.

- ein stabiles Selbstwertgefühl,
- Fachwissen und Geschick,
- eine Organisation im Hintergrund, die der Bearbeitung von Reklamationen eine hohe Priorität einräumt, und die ebenfalls bereit ist, die Ursachen von Reklamationen abzustellen,
- **und vor allem eine positive Einstellung zu Ihren Kunden, sonst ist alles nur Fassade.**

... und die innere Einstellung des Kunden?

KUNDENRACHE

Ich bin ein netter Mensch! Ich beklage mich nicht. Im Restaurant warte ich geduldig, wenn die Kellnerin mit ihrem Freund plaudert und sich nicht darum kümmert, ob mein Steak schon fertig ist. Manchmal bekommt einer, der nach mir gekommen ist, mein Steak. Aber ich sage kein Wort.

Ich bin ein netter Mensch! Beim Shopping nehme ich Rücksicht auf meine Mitmenschen. Wenn mich eine Verkäuferin bedient, die giftig wird, weil ich mir – bevor ich kaufe – mehrere Artikel ansehen möchte, bleibe ich höflich und zuvorkommend. Ich kritisiere nie. Es würde mir nicht im Traum einfallen, wie andere Menschen in der Öffentlichkeit eine Szene zu machen. Das finde ich albern.

Ich bin ein netter Mensch! Ich will Ihnen aber auch sagen, was ich noch bin. Ich bin der Kunde, der nie wieder zurückkommt. Das ist meine kleine Rache dafür, dass man mich herumschubst. Sicher, auf diese Weise kann ich meinem Frust nicht gleich Luft machen, aber auf lange Sicht ist das eine viel tödlichere Rache. Wer zuletzt lacht, lacht am besten, sagt man. Ich lache, wenn ich sehe, wie Sie wie Verrückte Geld für Werbung ausgeben, um mich zurückzuholen.

Dabei hätten Sie mich von Anfang an mit ein paar netten Worten und einem freundlichen Lächeln behalten können.

Erwin Wilhelm