

Thema	Umgang mit Reklamationen
Zeitbedarf	20 Minuten
Durchführungsort	Sitzungszimmer
Material	3 Ursachen & Vorgehensweisen je auf einem Plakat

Als Mitarbeitende/r erleben Sie immer wieder die Situation, dass Kunden mit Produkten, Dienstleistungen oder Umständen nicht zufrieden sind und sich bei Ihnen beschweren. Ruhig und sachlich, lautstark und enerviert...



Leider macht sich nur eine Minderheit aller unzufriedenen Kunden durch eine Beschwerde bemerkbar. Die Vielzahl schweigt, hat jedoch das Ärgernis registriert und berichtet meist anderen Personen (Angehörige, Besucherinnen und Besucher etc.) in blumigen Worten über die Unzulänglichkeiten.

Untersuchungen haben ergeben, dass sich ein zufriedener Kunde gegenüber 2 - 4 Personen positiv über den Betrieb äussert, ein enttäuschter Kunde jedoch seinen Unmut bis zu 20 Personen kundtut.

Beschwerden sollten somit begrüsst werden, denn sie bieten dem Betrieb die Chance, aus dem enttäuschten einen zufriedenen Kunden zu machen!

Für die professionelle Behandlung solcher Beschwerden ist es wichtig, dass Sie herausfinden, worin die Ursache der Beschwerde liegt und von dieser Ursache abhängig, richtig und kompetent reagieren, d.h. Sie kennen die korrekte Vorgehensweise und das korrekte Verhalten in Beschwerdesituationen.

Aufgabe	Lesen Sie folgenden 3 Ursachen & Vorgehensweisen durch. Überlegen Sie sich konkrete Beispiele aus Ihrem Alltag. Beschreiben Sie, welche nächsten Schritte Sie vornehmen.
Erwartungen	Sie können die Ursache korrekt definieren. Sie können der Ursache entsprechend die korrekten nächsten Schritte beschreiben. Sie können ihr Verhalten der Beschwerde anpassen.

Grundsätzliches zum Verhalten bei Reklamationen:

- ▀ Aufmerksam zuhören, vorerst nichts sagen
- ▀ Lange Pause vor der Antwort
- ▀ Verantwortlich zeigen: „Ich...“
- ▀ Keine Versprechen geben, die nicht eingehalten werden können
- ▀ Keine Schuldzuweisung auf andere

Ursache in materiellem Fehler	Ursache in nicht erfüllten Erwartungen
Grundsatz = Aktion	Grundsatz = Ursache? Schaden begrenzen
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zuhören / ernst nehmen 2. Entschuldigen & Bedauern äussern 3. Versprechen, Schaden zu beheben 4. Schaden beheben oder weiterleiten und kontrollieren 5. Kunden nach Erledigung informieren. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zuhören / ernst nehmen 2. Entschuldigen & Bedauern äussern 3. Missverständnis / Erwartung klären 4. Weiterleitung an zuständige Stelle 5. Absprache über Wiedergutmachung

Ursache in einem Versäumnis	
Grundsatz = Aktion oder Grundsatz = Ursache? Schaden begrenzen	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zuhören / ernst nehmen 2. Entschuldigen & Bedauern äussern 3. Versprechen, Schaden zu beheben 4. Schaden beheben oder weiterleiten und kontrollieren 5. Gast nach Erledigung informieren. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Missverständnis / Erwartung klären 4. Weiterleitung an zuständige Stelle 5. Absprache über Wiedergutmachung

Ursache in materiellem Fehler

Grundsatz = **Aktion**

1. Zuhören / ernst nehmen
2. Entschuldigen & Bedauern äussern
3. Versprechen, Schaden zu beheben
4. **Schaden beheben** oder weiterleiten und kontrollieren
5. Kunden nach Erledigung informieren.

Ursache in nicht erfüllten Erwartungen

Grundsatz = **Ursache? Schaden begrenzen**

1. Zuhören / ernst nehmen
2. Entschuldigen & Bedauern äussern
3. **Missverständnis / Erwartung klären**
4. Weiterleitung an zuständige Stelle
5. Absprache über Wiedergutmachung

Ursache in einem Versäumnis

Grundsatz = **Aktion** oder

Grundsatz = **Ursache? Schaden begrenzen**

1. Zuhören / ernst nehmen

2. Entschuldigen & Bedauern äussern

3. Versprechen, Schaden zu beheben

4. **Schaden beheben** oder weiterleiten und kontrollieren

5. Gast nach Erledigung informieren.

oder

3. **Missverständnis / Erwartung klären**

4. Weiterleitung an zuständige Stelle

5. Absprache über Wiedergutmachung



Sie! Diese Torte schmeckt
überhaupt nicht!



Ich habe schon 3 Mal ange-
rufen und für meine
Grossmutter einen Tee be-