

# Inhalt

## Vorwort 9

### **1** Wie gehen Sie mit Reklamationen richtig um? 11

- 1.1 Reklamationen als Chance nutzen 11
- 1.2 Welche Reklamationskultur herrscht im Unternehmen? 13

### **2** Schwierige Kunden – die gibt's doch gar nicht! 16

- 2.1 Schwierige Kundentypen 16
- 2.2 Der „gefährliche“ stille Kundentyp 18

### **3** Was erwarten Kunden im Reklamationsfall? 20

- 3.1 Kunden erwarten gute Erreichbarkeit 21
- 3.2 Kunden erwarten Freundlichkeit und höfliches Verhalten 22
- 3.3 Kunden erwarten Fach- und Entscheidungskompetenz 22
- 3.4 Kunden erwarten Interesse und Verantwortlichkeit 23
- 3.5 Kunden wollen ernst genommen werden 23
- 3.6 Kunden erwarten schnelle Lösungen 24
- 3.7 Kunden erwarten Zwischeninformationen bei längerer Klärung 24
- 3.8 Kunden erwarten Verständnis für ihre Probleme 25
- 3.9 Kunden erwarten Ehrlichkeit 25
- 3.10 Kunden erwarten kulantes Verhalten 26

- 3.11 Kunden erwarten eine Aufklärung der Reklamations-  
ursache 26
- 3.12 Kunden wollen sich stets willkommen fühlen 27
- 3.13 Welche Erwartungen können Sie erfüllen? 27

## **4 Die fünf Phasen eines professionellen Reklamationsgesprächs 30**

- 4.1 Die Begrüßungsphase 32**
  - 4.1.1 Begrüßung im persönlichen Kontakt 32
  - 4.1.2 Begrüßung am Telefon 35
- 4.2 Die Zuhör- und Aggressionsabbauphase 42**
  - 4.2.1 Den Kunden ausreden lassen 42
  - 4.2.2 Wann und wie unterbricht man einen Kunden richtig? 44
  - 4.2.3 Verbale Angriffe richtig parieren 46
  - 4.2.4 Der Kunde macht Kollegen schlecht oder beschwert  
sich über Mitarbeiter 54
- 4.3 Die Konfliktbereinigungsphase 57**
  - 4.3.1 Die falschen Sätze zum falschen Zeitpunkt 57
  - 4.3.2 Die richtigen Sätze zum richtigen Zeitpunkt 63
  - 4.3.3 Warum gehen Kunden verloren? 67
  - 4.3.4 Wenn die Telefonzentrale der erste Ansprechpartner ist 68
  - 4.3.5 Professionelles Weiterverbinden 70
  - 4.3.6 Den Anrufgrund herausfinden 72
  - 4.3.7 Der Kunde will nur mit einem Vorgesetzten sprechen 74
  - 4.3.8 Der gewünschte Ansprechpartner ist nicht erreichbar 75
  - 4.3.9 Negative und positive sprachliche Verstärker 78
- 4.4 Die Problemlösungsphase 85**
  - 4.4.1 Hintergrundinformationen zum Reklamationshergang  
einholen 85
  - 4.4.2 Professionell Rückrufe vereinbaren und absichern 88
  - 4.4.3 Mit der Zwei-Gespräche-Methode Lösungen präsentieren 92
  - 4.4.4 Lösungen wertgerecht präsentieren 96

- 4.4.5 Wenn die Reklamation nicht eindeutig aufklärbar ist 109
- 4.4.6 Die Lösungsakzeptanz durch Präsentieren von Alternativen erhöhen 111
- 4.4.7 Verhalten bei Rabatt- und Kulanzforderungen 120
- 4.4.8 Wenn der Kunde die Lösung nicht akzeptiert 129
- 4.5 Die Abspannphase 134
  - 4.5.1 Lösungsvorschlag mit Kundenverpflichtung 135
  - 4.5.2 Gesteuerter Gesprächsausstieg 137

## **5** Wie verhält man sich, wenn ein Kunde droht ...? 141

- 5.1 ... die Zusammenarbeit zu beenden und zur Konkurrenz zu wechseln? 142
- 5.2 ... einen Anwalt einzuschalten? 146
- 5.3 ... Negativpropaganda über soziale Netzwerke, Presse oder andere Medien zu betreiben? 148
- 5.4 ... die Rechnung zu mindern oder die Zahlung zu verweigern? 150
- 5.5 Gesprächsleitfaden für Mahngespräche 151

## **6** Wie bringt man Reklamationen zu einem positiven Abschluss? 158

- 6.1 Was spricht gegen und was für ein Follow-up-Gespräch? 159
- 6.2 Konkreter Nutzen von Follow-up-Gesprächen bei Reklamationen 160

## **7** Wie lassen sich Reklamationen im Vorfeld vermeiden? 166

- 7.1 Ein gutes Umfeld bereiten 166
- 7.2 Leitfaden zum Übermitteln negativer Nachrichten 169

<b>8</b>	<b>Reklamationen professionell erfassen und dokumentieren</b>	<b>172</b>
8.1	CRM-Software zur Reklamationsbearbeitung	173
8.2	Checkliste zur Erfassung und Dokumentation einer Reklamation	174
8.3	Mustervorlagen für die schriftliche Reklamationsbearbeitung	178
	<b>Nachwort</b>	<b>183</b>
	<b>Anhang</b>	<b>185</b>
	TQS-Checkliste Kundenreklamation	186
	TQS-Gesprächsleitfaden Reklamationen deutsch	187
	TQS-Gesprächsleitfaden Reklamationen englisch	188
	TQS-Gesprächsleitfaden Telefonzentrale	189
	Professionelles Gesprächsnotizblatt	190
	Vorlage Mahngespräche	191
	TQS-Vorlage Eingangsbestätigung Reklamation	192
	TQS-Vorlage Zwischenbescheid Reklamation	193
	TQS-Vorlage Ergebnis berechtigte Reklamation	194
	TQS-Vorlage Ergebnis unberechtigte Reklamation	195
	TQS-Vorlage Terminverzug	196
	Lösung negative und positive sprachliche Verstärker	197
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>199</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>200</b>
	<b>Die Autoren</b>	<b>202</b>
	<b>Die Deutsche Vertriebsberatung stellt sich vor</b>	<b>204</b>
	<b>Weiterbildung 4.0</b>	<b>205</b>