

# Freuen Sie sich auf die nächste Reklamation

WIE SIE MIT BESCHWERDEN RICHTIG UMGEHEN

**Reklamationen hat niemand gern. „Bloß schnell loswerden“ lautet oft die Devise. Gerade das macht die Sache aber meist langwierig. Wenn es Ihnen aber gelingt, einen reklamierenden Kunden zufriedenzustellen, dann haben Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit einen treuen Stammkunden gewonnen.**

Reklamationen eignen sich als Steilvorlage für Ihr Marketing und Ihre Kundenbeziehungen. Aus zwei Gründen. Erstens wegen des Lerneffekts: Sie bekommen wertvolle Informationen, wie Sie Ihre Dienstleistung oder Ihr Produkt verbessern können. Wertvoll auch deshalb, weil viele Menschen den Aufwand einer Reklamation scheuen. Wer sich beschwert, gibt Ihnen eine zweite Chance. Zweitens wegen der Mund-zu-Mund-Propaganda: Zufriedene Kunden sprechen im Durchschnitt zweimal mit anderen über Sie und Ihre Dienstleistung, unzufriedene fünfmal, zufriedene gestellte Reklamationskunden aber neunmal.

Es ist gar nicht so schwer, eine Reklamation professionell zu behandeln. Sie besitzt immer zwei Aspekte. Zum einen geht es um die Sache: Die reklamierende Person empfindet einen Mangel an dem Produkt oder der Dienstleistung. Zum anderen um die Person: Sie möchte ernst genommen

werden und spüren, dass man ihren Ärger nachvollziehen kann. Der zweite Aspekt wird leicht übersehen. Viele versuchen, sofort eine Lösung für das Sachproblem zu finden. Das ist gut, reicht jedoch nicht. Für eine professionelle Reklamationsbearbeitung ist es notwendig, dass Sie sich emotional in die Lage des Gegenübers versetzen und sich nicht persönlich angegriffen fühlen.

## Verständnis zeigen

Damit das gelingt, sollten Sie nach der Entgegennahme einer Reklamation erst einmal kurz ausatmen und dann nach dem 3V-Prinzip vorgehen. Signalisieren Sie Verständnis für den Ärger Ihres Gegenübers, indem Sie z. B. sagen: „Es tut mir leid, dass Sie kalt duschen mussten.“ Das bedeutet nicht, dass Sie automatisch die Kritik anerkennen oder der Fehlerdiagnose des Kunden („Die Schnecke ist kaputt.“) zustimmen. Es kann ja sein, dass der Kunde selbst etwas bei der Bedienung übersehen hat. Damit sich Ihr Gegenüber für die Sachebene öffnet, ist es aber nötig, vorher die persönliche Ebene zu klären.

Im nächsten Schritt müssen sie verstehen, was Sache ist. Das gelingt am besten mit fragen, fragen, fragen. Was ist genau vorgefallen? Welche Fakten liegen vor? Die ersten beiden Reaktionen beim 3V-Prinzip ähneln der

Kampftechnik beim Judo: Sie blocken die aggressive Energie des Gegenübers nicht ab, sondern treten durch das Verständnis und Verstehen gleichsam zur Seite und nehmen so die Spitze heraus. Durch Ihre Verständnisfrage geben Sie den Ball wieder zurück. Nun können Sie verhandeln, was zu tun ist. Das kann eine Information sein, die ein Missverständnis aufklärt. Das kann gemeinsames Überlegen sein, wie der Schaden repariert oder wie der Konflikt in Zukunft vermieden werden kann. Das kann eine Entschuldigung sein. ▶

von  
Klaus Heidler  
Heidler Training  
Moderation, Freiburg





Foto: © Gina Sanders / Fotolia.com

Sich bei einer Reklamation nicht persönlich angegriffen fühlen, entschärft die Situation und hilft, eine Lösung zu finden.

- Sie sehen, auf Reklamationen zu reagieren, ist gar nicht schwer. Warum werden sie dann oft durch Abwehr oder Besserwisserei erst richtig schlimm gemacht? Das kann ich am besten mit einer Gegenfrage beantworten: Wann haben Sie das letzte Mal eine Reklamation oder eine Beschwerde entgegengenommen? Wie haben Sie sich dabei gefühlt? Typische Gefühle sind z. B. Ärger, verbunden mit dem Impuls, es mit gleicher Münze zurückzuzahlen. Oder Angst, den Kunden zu verlieren. In jedem Fall steht meist das Ansinnen im Vordergrund: „Schnell weg damit!“

#### Souverän reagieren

Wie können Sie stattdessen souverän und konstruktiv reagieren? Hier ist eine kleine Übung: Nehmen Sie an, Sie sind mit einem Kunden verabredet, kommen dort an und werden mit den folgenden Worten empfangen: „Jetzt warte ich schon eine halbe Stunde auf Sie! Können Sie nicht anrufen, wenn Sie später kommen?!“ Was spüren Sie? Was denken Sie? Was sagen Sie? Schreiben Sie es auf, ich komme darauf zurück. Oft reicht schon die Art und Weise aus, wie wir angemacht werden, um uns hochkochen zu lassen. Wer in diesem Moment kurz inne-

hält, bevor er seine Antwort reflexartig losballert, schont seine Nerven und die seiner Mitmenschen.

Mit den Ich-Zuständen der Transaktionsanalyse kann man typische Reaktionen auf Reklamation gut erklären. Da haben wir z. B. das kritische Eltern-Ich, das die andere Person runtermacht. Außerdem das angepasste Kind, das Angst hat, einen Fehler gemacht zu haben. Oder das rebellische Kind, das genauso Angst hat, es sich aber auf keinen Fall anmerken lassen will und besonders patzig reagiert. Diese Ich-Zustände führen meist zu Problemen bei Reklamationen. Hilfreich sind dagegen das Erwachsenen-Ich, das einen klaren Kopf behält und kundenorientiert kommuniziert. Oder das fürsorgliche Eltern-Ich, das das Wohl des Kunden im Auge hat – wohlwissend, dass es ihm selbst gut geht, wenn es dem Kunden gut geht.

Versuchen Sie einmal, die Ich-Zustände zu bestimmen, die zu Ihrer oben notierten Reaktion passen. Es gibt drei Ich-Zustände, die bei einer Reklamation spontan reagieren: das angepasste Kind, das rebellische Kind und das kritische Eltern-Ich. Hier sind einige typische Antworten auf eine

Reklamation. Kunde: „Die von Ihnen eingebaute Pelletsheizung ist stehen geblieben. Wir mussten alle kalt duschen.“ Das angepasste Kind-Ich rechtfertigt sich: „Ich habe aber alles korrekt angeschlossen und extra überprüft.“ Das rebellische Kind-Ich protestiert: „Das kann nicht sein. Das habe ich noch nie gehabt.“ Das kritische Eltern-Ich will recht haben: „Das ist immer so, wenn der Überlastungsschutz anspricht.“ Und weiß es besser: „Sie müssen halt die Gebrauchsanleitung lesen.“

Alle Antworten überdecken zwar kurzfristig das unangenehme Gefühl, das jede Person bei Kritik empfindet, sie verstärken aber gleichzeitig den Ärger beim Kunden. Um einen guten Umgang mit der Kritik in der Reklamation zu finden, lohnt sich ein Blick auf die emotionalen Grundbedürfnisse des Menschen. Aus Sicht der Transaktionsanalyse sind das die drei Seiten eines Dreiecks: Anregung – Sicherheit – Zuwendung.

#### Situation entschärfen

Bei einer Reklamation ist Anregung für beide Seiten vorhanden. Sie braucht es nicht zusätzlich. Der Kunde will Zuwendung, z. B. durch Verständnis für seinen Ärger. Beim Verkäufer dominiert meist die Angst, dass der Kunde unzufrieden ist. Er will Sicherheit und möglichst schnell raus aus der bedrohlichen Situation. Durch die gezeigten spontanen Reaktionen macht er die Situation aber schwieriger, weil er das Zuwendungsbedürfnis des Kunden nicht ausreichend berücksichtigt. Es geht bei einer Reklamation also zunächst um die Kontrolle der eigenen Erregung und dann um eine Reaktion, die die Situation nachhaltig entschärft.

Die produktive Kreuzung ist eine gute Reaktion bei Kritik aller Art, denn sie entschärft die Situation. Ihr Prinzip geht so: „Ihre Pelletsheizung steht? Oh, das tut mir leid, wenn Sie kalt duschen mussten. Sind Sie in der Nähe des Geräts und können mir sagen, was im Display steht?“ Entscheidend sind hier zwei Dinge: Das bewusste Innehalten, um den Reflex

des angegriffenen Kind-Ichs zu verhindern, der zu Besserwisseri, Rebellion, Rechtfertigen oder Rechthaben führen könnte. Dann das Verständnis für den Ärger des anderen.

Es gilt, sich in die andere Person einzufühlen und von der eigenen Befindlichkeit abzusehen. Hier ist eine innere Hürde zu überwinden. Doch es lohnt sich auch für Sie emotional, denn wenn Sie die Zuwendung gegeben haben, dann fühlt sich die andere Person verstanden und Sie können an die Ermittlung der Ursachen und das Vorbereiten einer Lösung gehen. Das ist für Sie die emotionale Belohnung: Es geht konstruktiv weiter und zwar durch Ihre bewusste Kommunikation. Entscheidend ist, dass Sie mit dem Herzen dabei sind, wenn Sie das Verständnis äußern. Das tut ein bisschen weh. Dafür ist die Freude nachher umso größer. Sie sehen, gute Reklamationsannahme hilft nicht nur beim Marketing – es befriedigt, wenn man eine gute Reklamation professionell beantwortet. Also freuen Sie sich auf die nächste Reklamation. ■



## ...für die ganze Welt des Pelletierens

Die Nachfrage nach Pellets aus Holz und nachwachsenden Rohstoffen wird immer größer – Alternativen zu herkömmlichen Brennstoffen gewinnen immer mehr an Bedeutung. Maschinen, Anlagen und das Know how zur Herstellung solcher Pellets hat SALMATEC.

**Wir liefern  
die Lösungen...**

**SALMATEC**

SALZHAUSENER MASCHINENBAUTECHNIK GMBH

Bahnhofstrasse 15a  
D - 21376 Salzhausen  
Telefon 041 72. 98 97-0  
Fax 041 72. 13 94  
info@salmatec.de  
www.salmatec-gmbh.de

