

Michael Brückner

Reklamations- management

**Wie aus Beschwerden
Chancen werden**

UEBERREUTER

Inhalt

Vorwort	5
Teil 1: Gewinnen Sie mit jeder Reklamation	7
Sieben Thesen für optimales Reklamationsmanagement	10
Status-quo-Analyse: Mein Verhältnis gegenüber Reklamationen	11
Aus Problemen Chancen machen	14
Die zehn häufigsten Sünden bei Reklamationen	16
Die ersten Schritte zum erfolgreichen Reklamationsmanagement	18
Teil 2: De-Eskalation durch Diplomatie	21
Erstes Ziel: Konfliktentschärfung	23
Wege der Konfliktlösung	27
Vorsicht bei »Risiko-Kunden«	31
Wie Sie Reklamationen vorbeugen können	33
Teil 3: So dämpfen Sie den Kundenfrust	37
Bauen Sie die »Beschwerdeblocker« ab	39
Tabu-Liste: Diese Formulierungen bitte streichen!	42
Was Ihre Kunden sonst noch auf die Palme bringt ...	43
Wichtig: Die sorgfältige Bestandsaufnahme	44
Wer trägt die Reklamation vor?	44
Wurde das Problem richtig dargestellt?	46
Handelt es sich um eine Pseudo-Reklamation?	47
Reklamationsmanagement optimal organisieren	48
Anforderungen an das Servicepersonal	54
Teil 4: Schriftliche Reaktion auf Reklamationen	57
Der Zwischenbescheid	61
Antwortschreiben auf Reklamationen	62
Der »Nachfaß-Brief«	68
Nützliche Textbausteine	70
So drücken Sie Verständnis aus	70
So drücken Sie Ihr Bedauern (Ihre Entschuldigung) aus	71
So erteilen Sie positive Bescheide	72
So erteilen Sie eine diplomatische Absage	73
Checkliste: Schriftliche Reaktion auf Reklamationen	74

"«• **Inhalt**

Teil 5: Reklamationsmanagement per Telefon _____	75
Zehn goldene Regeln für erfolgreiches Telefonieren_____	" 78
Die häufigsten »Alltagssünden« beim Telefonieren_____	" 80
Gesprächsleitfaden für telefonische Reklamationen_____	" 83
Checkliste: Telefonische Reaktionen auf Reklamationen	, . ⁹⁰
Teil 6: Reklamationen im direkten Gespräch	91
Vom verärgerten zum zufriedenen Kunden_____	94
Vermeiden Sie »Reiz-Sätze« _____	96
Checkliste: Reklamationen im direkten Gespräch	. 99
Teil 7: Reklamationen, die keine sind	101
Der Nörgler_____	103
Der Pseudo-Reklamierer_____	105
Musterbrief: Wie Sie diplomatisch »Nein« sagen	106
Weiterführende Literatur	107