



Und täglich grüßt/nervt das Telefon....

SCHWIERIGE GESPRÄCHE AM TELEFON MEISTERN



„**KUNDEN, DIE SICH BESCHWEREN, REKLAMIEREN ODER SCHLECHTE LAUNE HABEN, WERDEN IN VIELEN UNTERNEHMEN NOCH IMMER ALS LÄSTIG EMPFUNDEN. Und so werden sie dann auch behandelt**“.

Ein **Kunde** am Telefon:
„Auf den Briefbögen und Visitenkarten, die ich bei Ihnen habe drucken lassen, sind mein Name und meine Adresse falsch. Ich finde das wirklich sehr ärgerlich! Wo ich doch gesagt habe, dass ich die dringend brauche! Was soll...“

Mitarbeiter: „Ihre Kundennummer bitte!“

Kunde: „Was bitte? Ich verstehe nicht, wie so eine Nachlässigkeit passieren konnte und Sie fragen mich nach meiner Kundennummer!“

Mitarbeiter: „Dazu kann ich Ihnen im Moment nichts sagen. Haben Sie denn unser Formular deutlich lesbar ausgefüllt?“

Kunde: „Na, hören Sie mal! Ich möchte jetzt den Verantwortlichen sprechen!“

Mitarbeiter: „Ich versuche mal, Sie durchzustellen. (Pause)“

Da ist niemand! Da müssen Sie später noch mal anrufen, oder schicken Sie eine E-Mail. Besser wäre es allerdings, wenn Sie direkt mit der bestandenen Ware vorbeikommen. Dann...“

Kunde: „Das ist doch wohl nicht Ihr Ernst!! Ich werde gar nichts!“ (Knallt den Hörer auf).

Telefongespräche wie diese sind im Geschäftsleben leider keine Seltenheit. Reklamationsmanagement ist in solch einem Unternehmen ein Fremdwort. Die Konsequenzen daraus sind gestresste Mitarbeiter und gefrustete Kunden, die dem Unternehmen enttäuscht den Rücken kehren.

Dabei stecken gerade in Beschwerdeanrufen vielfältige Chancen für das betroffene Unternehmen – vorausgesetzt, die in diesem Gespräch mitschwingende Beziehungsbotschaft („Ich fühle mich schlecht behandelt und will das auch sagen. Ich wünsche mir, das Sie zuhören und mir helfen“) wird erkannt und richtig genutzt. So dacht wie in einem Reklamationstelefonat kommt ein Unternehmen an die Gefühle seiner Kunden kaum mehr ran.

Schlechte Nachrichten verbreiten sich schnell

Durch den einfühlsamen und vorsichtigen Umgang mit unzufriedenen Kunden, kann die Kundenbindung erhöht und nachhaltig der Unternehmensgewinn gesteigert werden.

Mehrere Untersuchungen ergaben: Kunden, deren Beschwerden zufriedenstellend bearbeitet wurden, haben auch anderen Kunden darüber positiv berichtet. Negative Erfahrungen über Reklamationen, die nicht bearbeitet wurden,



den, wurden dagegen mehr als doppelt so oft auch negativ an Dritte weitergegeben.

Viele Mitarbeiter tun sich im Umgang mit den reklamierenden Kunden schwer. Statt die Wogen zu glätten, heizen sie den schon aufgebrachten Kunden durch grobe Kommunikationsschnitzer noch mehr an.

Einer der großen Hauptsünden ist: Beschwerden werden zu sachlich behandelt und die emotionale Botschaft des Kunden wird dadurch ignoriert.

Der Kunde der frustriert oder gar verärgert ist und anruft, will seinen Frust und Ärger erst einmal loswerden.

Fragen nach der „Kundennummer“ und noch dazu im Befehlstone, sachliche Erklärungen, frustrieren den Kunden nur noch mehr.

Sie würgen ihn nämlich ab.

Noch schlimmer, der Mitarbeiter reagiert auf die Emotionen des Kunden seinerseits emotional, beleidigt, empört oder gar mit einem Gegenangriff.

„Wenn Sie schlechte Laune haben, lassen Sie die bitte woanders ab!“ / „Beruhigen Sie sich doch erst einmal und rufen später wieder an“ „Das kann so nicht richtig sein“ oder noch schlimmer auf andere zu schieben“ Da kann ich doch nichts dafür, dass war der Kollege“, da habe ich nichts mit zu tun“

Hier ist es einfach wichtig, in der Beschwerdezentrale und auch ganz allgemein im Unternehmen, eine serviceorientierte Haltung beim Mitarbeiter zu erreichen und nachhaltig zu festigen.

Wichtig ist es, die emotionalen Situationen zu erkennen, dort gezielte Unterstützung zu leisten, oft eher in mentaler und psychischer Sicht.

Beschwerden bieten Chancen zur Verbesserung

Professionelles Reklamationsmanagement bietet etwa die Möglichkeit, eventuelle Fehler wieder gutzumachen. Außerdem bekommt das Unternehmen durch den reklamierenden Kunden wichtige Rückmeldungen über verbesserungsbedürftige Bereiche und oft genug direkte Hinweise für eine Produktverbesserung gratis dazu.

Jedes Unternehmen ist also gut beraten, sich diese Chancen nicht entgehen zu lassen.

Bearbeitung von Reklamation und Beschwerden will gelernt sein

Die erfolgreiche Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden erfordern nicht nur Gesprächs- und Fragetechniken sondern auch Aktives Zuhören.

Jeder Mitarbeiter eines Unternehmens sollte sich bewusst machen, dass der Kunde nicht nur etwas von ihm will, sondern, dass der Kunde seinen Arbeitsplatz sichert.

Ihm zuzuhören und ihn gut zu behandeln, ist also äußerst klug.

Herzlichst Ihre

Karin Schumacher

European Business Coach

Ingenieurbüro Schumacher

Am Dorfanger 1

85459 Berglern

Phone: - +49 8762 725-295

Fax: - +49 8762 725-317

Mobil: - +49 151 18485709

info@karin-schumacher.com