

## **Generelle Regeln für eine erfolgreiche Reklamationsannahme**

1. Immer entschuldigen – egal, was vorgefallen ist, im Namen der Firma um Entschuldigung bitten.
2. Sachverhalt erfragen – genau nachfragen, was passiert ist, und alles aufschreiben.
3. Kundenlösung erfragen – fragen, welche Lösung sich der Kunde wünscht, und versprechen, sich für diese einzusetzen (egal ob realistisch oder nicht).
4. Verständnis zeigen und danken – z. B.: „Ich habe verstanden, dass Sie sich ... und ... als Lösung wünschen. Ich bin nicht der Entscheider, aber ich werde mich intern dafür einsetzen, dass wir das möglichst so machen. Unser Ziel ist, Sie zufrieden zu stellen.“
5. Keine Diskussionen – nicht erklären, warum es nicht geht, nicht nach Schuld suchen.
6. Verantwortung übernehmen – klar sagen, wann und wie Sie sich zurückmelden.
7. Nicht als Entscheider auftreten – Sie sind der Botschafter des Kunden im Unternehmen.
8. Nächste Schritte und Fristen klar kommunizieren – sagen, was bis wann passiert.
9. Möglichst selbst zurückmelden – am besten vor dem zugesagten Termin.

**\*\*Merke:\*\*** Jede Reklamation mit Außendiensteeinsatz kostet im Schnitt ca. 450 € – oft mehr. Probleme, die günstiger gelöst werden können, sollten sofort aus dem Weg geräumt werden (Betrag so gering wie möglich halten). Der Imageschaden ist oft noch teurer als die direkte Lösung.

### **Prozessschritte für die Reklamationsaufnahme**

1. Bedauern ausdrücken – z. B.: „Das tut mir leid!“ oder „Ich kann gut verstehen, dass Sie verärgert sind.“
2. Sachlich bleiben – nicht persönlich nehmen, sich nicht angegriffen fühlen.
3. Ruhige Gesprächssituation schaffen – wenn möglich, den Kunden an einen ruhigen Platz bitten.
4. Fragen stellen – „Was genau ist vorgefallen?“ „Was ist dann passiert?“ Dabei immer wieder Bedauern ausdrücken.
5. Mitschreiben – alle Details notieren, um dem Kunden zu zeigen, dass Sie ihn ernst nehmen; ggf. mehrfach nachfragen.
6. Wunschlösung erfragen – „Wie könnte eine Lösung für Sie aussehen?“ „Was sollen wir Ihrer Meinung nach tun?“
7. Zusammenfassen – „Habe ich Sie richtig verstanden: Ihnen ist \_\_\_\_ passiert und Sie schlagen \_\_\_\_ vor?“
8. Einsatz zusagen – „Ich werde mich dafür einsetzen, dass Sie genau diese Lösung bekommen.“
9. Rückmeldung zusagen – „Ich rufe Sie bis spätestens übermorgen an, um Ihnen zu sagen, wie es konkret weitergeht.“ Keine Rückmeldung darf länger als 72 Stunden dauern.
10. Protokoll führen – Wiedervorlage setzen, Telefonate und Antworten dokumentieren, bis der Fall abgeschlossen ist.

## Beispielformulierungen

Begrüßung: „Guten Tag, wie ist Ihr Name?“

Einstieg: „Erklären Sie mir bitte, was vorgefallen ist.“ (dabei immer wieder entschuldigen)

Kaufvertragsnummer erfragen, falls möglich.

Problem konkretisieren: „Was ist aus Ihrer Sicht das Problem bzw. der Schaden?“

Entschuldigung: „Es tut uns leid, dass Sie mit unserem Service unzufrieden sind. Ich entschuldige mich im Namen von Möbel XY für die Umstände. Das sollte nicht vorkommen, aber manchmal läuft etwas schief.“  
(nie schlecht über Kollegen sprechen)

Lösungsfrage: „Was wäre aus Ihrer Sicht eine zufriedenstellende Lösung?“

Zusammenfassung: „Lassen Sie mich sicherstellen, dass ich alles richtig verstanden habe: Ihnen ist \_\_\_\_ passiert und Sie schlagen \_\_\_\_ vor?“

Verbindlichkeit: „Ich werde mich bei der Geschäftsleitung für eine Lösung in Ihrem Sinne einsetzen und Sie bis spätestens in zwei Tagen anrufen, um Ihnen die Antwort oder einen Zwischenbericht zu geben.“

## Wichtige Hinweise

Die Person, die die Reklamation aufnimmt, bleibt verantwortlich, bis der Kunde eine Rückmeldung hat.

Verantwortung kann nicht delegiert werden.

Gut gelöste Reklamationen schaffen oft loyalere Kunden als fehlerfreie Abläufe.