

 SERVICEPOOLS - Servicepool Vertrieb

Wie verhalte ich mich bei Reklamationen?



Favorisieren Sie bei der Reklamationsbearbeitung immer das persönliche Gespräch!

Haben Sie das auch schon beobachtet? Wenn Menschen miteinander auf dem Schriftwege Differenzen austragen, benutzen sie mehr harte Formulierungen und Drohungen, als sie es sich in einem persönlichen Gespräch trauen würden. Papier ist geduldig und schlägt nicht zurück. Man kann sich mehr trauen.

Wenn Sie die Schriftsätze der Rechtsanwälte lesen, mit denen Sie sich jeden Tag duellieren, kommen Sie zu der Meinung, sie sind Todfeinde. Ganz erstaunt wären Sie, wenn Sie die beiden Streithähne in eine Sitzungspause beobachten könnten und feststellen würden, wie herzlich sie miteinander umgehen.

Überbringen Sie negative Botschaften immer Auge in Auge im persönlichen Gespräch. Das können nicht viele Menschen, also haben Sie hier eine Chance, sich von der Masse abzuheben. Sie beweisen damit Mut und Verantwortung.

Der Kunde wird es schätzen, dass Sie stark genug sind, nicht nur die positiven Dinge persönlich zu kommunizieren, statt sich feige hinter einem Brief, Fax oder Mail zu verkriechen, sondern auch Unangenehmes. Im persönlichen Gespräch lässt sich eher ein Konsens erzielen. Beide Parteien haben eine natürliche Hemmschwelle, sich gegenseitig Schaden zuzufügen (Ausnahmen bestätigen die Regel), wenn sie sich gegenüber sitzen. Nutzen Sie diese Chance.



HANS-FISCHER-SEMINARE
St. Wendelinstrasse 9
86932 Pürgen-Lengenfeld

Fon: 08196 998210

Fax: 08196 998212

<http://www.fischerseminare.de>

Bildquelle: © Gerd Altmann www.pixelio.de

Autor(en): Hans Fischer

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2011