

Wenn der Kunde aufgebracht ist

Kommunikationstrainer gibt Tipps für das richtige Verhalten bei Reklamationen

VON CHRISTOPH BOHN

BREMENHAFEN. Der Kunde ist aufgebracht. Mit der erhaltenen Ware war etwas nicht in Ordnung. Nun macht er seinem Ärger Luft – keine angenehme Situation für den Verkäufer. „Trotzdem ist jede Reklamation oder Beschwerde eine Chance. Denn wenn man es richtig macht, ist die Kundentreue hinterher besser als zuvor – obwohl etwas schiefgelaufen ist“, sagt der Kommunikationstrainer Ralf Köncke.

Jede Firma ist seiner Meinung nach gut beraten, ein vernünftiges Beschwerdemanagement einzuführen, es dem Kunden so leicht wie möglich zu machen, betonte er beim Workshop „Kommunikation mit dem Kunden in schwierigen Situationen“, zu dem die Handelskammer Bremen in Kooperation mit der Mittelstandsvereinigung MIT im Rahmen ihres Mittelstandstreffs eingeladen hatte.

Für Köncke steht fest: „Von acht unzufriedenen Kunden beschwert sich nur einer. Dem kann man helfen. Den Rest, der sich nicht gemeldet hat, hat man schon verloren.“ Allerdings komme es auf die richtige Kommunikation an. Und hierfür hat Köncke einen Gesprächsleitfaden entwickelt.

Köncke: Beschwerde nicht persönlich nehmen

Grundsätzlich komme es darauf an, eine Reklamation oder Beschwerde nicht persönlich zu nehmen. Man müsse Verständnis für den verärgerten Kunden aufbringen, rät Köncke. „Es ist ja so, dass die Erwartungen des Kunden nicht erfüllt wurden. Er ist enttäuscht, wütend und fühlt sich vielleicht ohnmächtig.“ Davon dürfe man sich aber nicht anstecken lassen, das lerne in der



Hier ist eine Lösung gefunden worden. Der Kunde hat ein Gerät reklamiert und bekommt den Kaufpreis erstattet.

FOTO: RUMPFHORSTOFA

„Wenn man es richtig macht, ist die Treue des Kunden hinterher höher als zuvor.“

Kommunikationstrainer Ralf Köncke

Medizin jeder Arzt im ersten Semester. „Man muss die Kommunikation als Spiel sehen. Da ist es schon fast witzig, wenn man die Spielregeln kennt.“ Wichtig sei es aber, den Kunden ernst zu nehmen.

Aktiv zuhören ist laut Köncke der erste Punkt. „Das bedeutet: Ausreden lassen, den Kunden Dampf ablassen lassen – wie bei einem Schnellkochtopf.“ Zwischendurch sollte immer bestätigt und am Ende das Gehörte mit eigenen Worten zusammengefasst werden.

Verständnis zeigen: „Man kann für alles Verständnis haben. Das heißt nicht,

dass man einverstanden ist“, erläutert Köncke. Man könne beispielsweise sagen: „Ich kann Ihren Ärger verstehen.“

Entschuldigen: Auch das bedeute kein Schuldeingeständnis. Man könne sich beispielsweise auch für ein Missverständnis entschuldigen, sagt Köncke: „An diesem Punkt ist bei 80 Prozent der Gespräche bereits die Luft raus, der Kunde wird ruhiger.“

Lösungen finden: Hier sollte mit dem Kunden eine Lösung gefunden werden. „Sollte man selber keine Lösung haben, ist es gut, den Kunden zu fragen, was

er erwartet“, rät Köncke.

Zusammenfassen: Am Ende müsse alles noch einmal zusammengefasst und vom Kunden bestätigt werden. „Das ist ganz wichtig und beugt Missverständnissen vor“, sagt der Gesprächstrainer. Danach müsse man sich bedanken und schließlich das Gespräch mit einer Verabschiedung ab-

schließen. „Man muss dem Gespräch die Spannung nehmen. Es geht nicht darum, zu gewinnen, sondern Umsatz zu machen“, betont Köncke. Und das gehe nur mit zufriedenen Kunden. So komme es darauf an, wie man etwas sage. Eine Aussage wie „Das kann gar nicht angehen“ helfe nicht weiter. Besser sei folgende Formulierung: „Ich möchte mir selber einen Eindruck verschaffen. Darf ich mal sehen?“

Aber auch bei aggressiven Kunden gebe es Grenzen. „Wenn das Gegenüber persönlich wird beispielsweise. Dann ist es besser, zu betonen, dass man an einer Lösung interessiert sei, das aber nun nicht möglich sei. Man kann dann einen neuen Termin anbieten“, sagt Köncke. Auf gar keinen Fall dürfe man selber aggressiv werden.

Köncke empfiehlt folgende Denkweise: „Was ist denn mit dem Kunden los? Dem muss geholfen werden.“ Und dazu diene der Gesprächsleitfaden, der am besten griffbereit parat liegen oder auswendig gelernt werden sollte.

Ralf Köncke ist Kommunikationstrainer mit Sitz in Bremen. Er bietet regelmäßig Workshops an.

www.service-trainer.com