

Checkliste Reklamationsbearbeitung

DIE LERNEN
SIE BEI MIR
IM TRAINING



Anerkennung der Beschwerde und Entschuldigung

Haben Sie mindestens einen der drei magischen Sätze benutzt?



Gefühle

Welche Gefühle hat die Kundin? Stehen sie einer Problemlösung im Weg?



Selbstoffenbarung

Was hat die Kundin über sich und ihre Situation erzählt? Sind Sie darauf eingegangen?



Problem verstehen

Sind Sie sicher, dass Sie das Problem verstanden haben? Haben Sie Fragen gestellt?

Welche Folgen hat das Problem für die Kundin?

Sind andere Kunden möglicherweise auch betroffen?

Welche Folgen hat das Problem für Ihr Unternehmen?



Erwartungen

Was erwartet die Kundin vom Produkt oder der Dienstleistung?

Welche Lösung erwartet die Kundin mindestens für die Beschwerde?

Was erhofft die Kundin sich darüber hinaus?



Ursachensuche

Ist im Unternehmen ein Fehler passiert oder hat die Kundin einen Fehler gemacht?

Wie gravierend ist der Fehler?

Hat die Kundin etwas anderes erwartet, als Sie geliefert haben?



Problemlösung

Was können Sie machen, um das Problem zu lösen?

Ist diese Lösung aus Sicht der Kundin gerecht? Ist sie aus Ihrer Sicht gerecht?



Wiedergutmachung

Reicht es, den Fehler zu beheben, oder sagt Ihr Bauchgefühl, dass Sie der Kundin darüber hinaus etwas Gutes tun sollten?

Was können Sie machen?



Zufriedenheit oder Begeisterung

Ist die Kundin nach der Beschwerde zufrieden?

Gibt es eine Chance, die Kundin zu begeistern?



Vorsorge

Wer im Unternehmen sollte über diese Beschwerde informiert werden?

Was sollte Ihr Unternehmen machen, um das Problem zukünftig zu verhindern?

Wer im Unternehmen hat die Macht dazu?

Wie können Sie dazu beitragen?