

# Reklamationen - Chance oder Last?

**Erfahrene Vertriebsmitarbeiter wissen, dass es bis zu siebenmal teurer ist, einen neuen Kunden zu gewinnen als einen bestehenden Kunden zu halten. Soweit, so gut. Aber warum gelingt es einigen Unternehmen und Vertriebsmitarbeitern besser als anderen, Kunden langfristig zu binden?**



Bildquelle: Marco2811 / stock.adobe.com

**N**eben Produkt- und Leistungsqualität gibt es einen Faktor, der in erfolgreichen Betrieben besonders gut ausgebildet ist - die Fähigkeit, Reklamationen und Kundenkonflikte professionell und lösungsorientiert zu behandeln. Denn bis zu 80 % aller Kundenverluste entstehen, weil Kunden sich im Konfliktfall nicht verstanden fühlen.

## Unterschätztes Potenzial

Kundenreklamationen oder -beschwerden zu bearbeiten, gehört bei den meisten Vertriebs- und Servicemitarbeitern zu den unbeliebtesten Aufgaben. Grundsätzlich sollte jedes Unternehmen über klare Richtlinien im Reklamationsfall verfügen.

Typische Schwächen im Reklamationsprozess sind:

- keine klaren Regeln
- fehlende interne Kommunikation
- mangelnde Fehlertoleranz gegenüber Mitarbeitern

- keine offene Analyse der Reklamationsgründe
- unzureichende zukünftige Reklamationsvermeidung

Vielfach steht der Kunde unter Zeitdruck und gibt diesen an seinen Lieferanten weiter. Der daraus resultierende Stress ist häufig vorprogrammiert und wird oftmals durch eine dünne Personaldecke verstärkt. Auf der Suche nach schnellen Lösungen werden oft viel zu teure Kulanzlösungen angeboten.

Die Aufgabe des Beraters muss es aber sein, Kundenorientierung und Unternehmensinteressen in Einklang zu bringen. Denn professionelle Reklamationsbearbeitung bedeutet nicht, dem Kunden grundsätzlich immer Recht zu geben und auf seine Forderungen einzugehen.

Dass richtig behandelte Reklamationen eine große Chance darstellen, den Kunden langfristig ans Unternehmen zu binden, haben wir alle schon oft gehört. Aber wie verhält man sich richtig, wenn der Kunde reklamiert, mit Scha-



Bildquelle: Halfpoint / Fotolia.com

denersatz oder dem Ende der Geschäftsbeziehung droht, Mitarbeiter verbal angreift und Lösungen einfach nicht akzeptieren will?

### Drittes Digital-Angebot

Antworten auf diese Fragen bietet der gemeinsam mit den Experten der Deutschen Vertriebsberatung entwickelte digitale und interaktive Zertifikatslehrgang „Der TQS Reklamationsprofi – So behandeln Sie Reklamationen lösungsorientiert und vermeiden Kunden- und Imageverluste“.

In vier Kapiteln mit über 50 praxisnahen Lerneinheiten lernen die Teilnehmer, wie Reklamationen und Kundenkonflikte professionell zu bearbeiten sind:

- Reklamationen als Chance nutzen
- Die fünf Phasen eines professionellen Reklamationsgespräches
- Umgang mit Drohungen
- Mahngespräche führen
- Reklamationserfassung

- Reklamationen positiv abschließen
- Reklamationen vorbeugen
- Vorlagen für den Schriftverkehr
- Warum gehen Kunden verloren? – Strategien zur Kundenbindung
- Optimale Voraussetzungen zur Fehleranalyse

Die Teilnehmer lernen, wie sie eine Reklamationskultur entwickeln können und sich damit Wettbewerbsvorteile verschaffen. Sie arbeiten nicht problem-, sondern lösungsorientiert, meiden teure Kulanzlösungen, intensivieren ihre Kundenbeziehungen und verbessern systematisch ihre Effizienz.

Die Vorteile der neuen digitalen Ausbildungsarchitektur, für die Unternehmen wie für die Teilnehmer selbst, liegen klar auf der Hand. Die Mitarbeiter werden nicht tageweise aus dem Arbeitsprozess herausgelöst, sondern bilden sich arbeitszeitneutral mit kleinen Lerneinheiten über zwölf Wochen weiter. Sonst übliche Kosten für An- und Abreise oder gar Hotelübernachtungen entstehen nicht. ■

## Drei digitale Zertifikatslehrgänge

Der VTH hat derzeit drei digitale Zertifikatslehrgänge im Weiterbildungsangebot:

- „Der TQS-Angebotsprofi im Technischen Handel“ (weitere Informationen inklusive Video unter: [www.deutschevertriebsberatung.de/vertriebstraining-online/der-tqs-angebotsprofi/](http://www.deutschevertriebsberatung.de/vertriebstraining-online/der-tqs-angebotsprofi/))
- „Der TQS-Akquiseprofi im Technischen Handel“ (weitere Informationen inklusive Video unter: [www.deutschevertriebsberatung.de/vertriebstraining-online/der-tqs-angebotsprofi/](http://www.deutschevertriebsberatung.de/vertriebstraining-online/der-tqs-angebotsprofi/))
- „Der TQS-Reklamationsprofi im Technischen Handel“ ■

Weitere Informationen zu allen drei Lehrgängen finden sich auch unter [www.vth-verband.de/aktuelles/termine/](http://www.vth-verband.de/aktuelles/termine/)