

---

# Herzlich Willkommen

zur Nachbereitung des Vortrages  
auf der Erfolg 2006

## „Reklamation - Ihre Reklame-Aktion!“

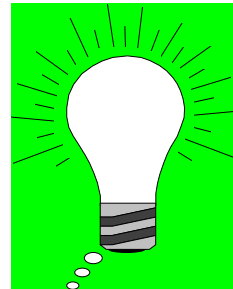
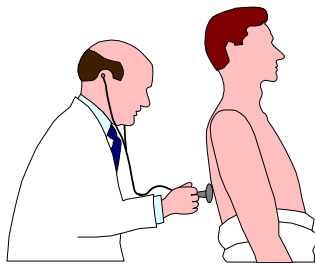


# Inhalt

**Reklamation - Ihre Reklame-Aktion**  
**Ablauf der Reklamationsbehandlung**  
**Beispiel für Puffer**

## Ablauf der Reklamationsbehandlung

---



### Hineinhören

- ⇒ Beschränken Sie sich auf das Hineinhören
- ⇒ Nehmen Sie nichts persönlich, was Kunden im Zorn sagen
- ⇒ Warten Sie ab, bis der Ärger vorüber ist
- ⇒ Hineinhören und aktives Schweigen sind die Reaktionen bei aufgebrachten Kunden

### Verständnis/Puffern

- ⇒ Bedauern Sie, dass der Kunde Unannehmlichkeiten hat
- ⇒ Vermeiden Sie abwehrende und abwertende Worte
- ⇒ Entschuldigen Sie sich, wenn Fehler bei Ihrem Unternehmen liegen
- ⇒ Verzichten Sie auf Rechtfertigung, der Kunde glaubt, Sie wollen sich „rausreden“

### Lösung

- ⇒ Verhalten Sie sich Lösungsorientiert
- ⇒ Bemühen Sie sich um eine faire Lösung für beide
- ⇒ Stimmen Sie mit dem Kunden ab, durch welche Schritte der Fehler schnell behoben werden kann
- ⇒ Fragen Sie den Kunden nach seiner Vorstellung
- ⇒ Blicken Sie nach vorne, nicht zurück

## Puffer

---

### Was ist ein Puffer?

Sie demonstrieren Einfühlungsvermögen, Sie geben dem Kunden das Gefühl sich die Zeit zu nehmen, sich in ihn hineinzusetzen.

### Beispiele von Puffern

- ☺ Ich kann gut verstehen, dass ...
- ☺ Es ist logisch, dass ...
- ☺ Es überrascht mich nicht, dass ...
- ☺ Ich kann gut nachfühlen, dass ...
- ☺ Ich kann gut nachvollziehen, dass ...
- ☺ Ich kann mich gut in Ihre Lage versetzen und ...
- ☺ Danke für den Hinweis.
- ☺ Sehr interessant, was Sie da sagen.
- ☺ Schön, dass Sie daran denken.
- ☺ Vielen Dank, dass Sie so ehrlich sind.
- ☺ Vielen Dank, dass Sie so offen sind.
- ☺ \_\_\_\_\_
- ☺ \_\_\_\_\_
- ☺ \_\_\_\_\_
- ☺ \_\_\_\_\_
- ☺ \_\_\_\_\_

## Impressum

---

Anschrift: DIMAT Services Ltd.  
**Gaby S. Graupner**  
Lilienthalstr. 1  
82178 Puchheim

089/0800-2300017  
Email: [gsg@dimat-services.de](mailto:gsg@dimat-services.de)

Unsere TrainerInnen:

**Gaby S. Graupner**  
Verkaufs- und Kommunikationstrainerin

**Sabine Schwind v. Egelstein**  
Imageberaterin

**Peter Holtz**  
Präsentationstrainer

Aktuelle Infos & Termine: [\*\*http://www.dimat-services.de\*\*](http://www.dimat-services.de)