

Umgang mit schwierigen Situationen und Gesprächspartnern

Reklamation ist kein Hindernis, sondern die Gelegenheit

Selbst wenn Reklamationen normalerweise telefonisch beim Innendienstmitarbeiter geäußert werden, gibt es auch Situationen in denen sich der Kunde beim Servicetechniker / Monteur beschwert., z.B. über den Innendienstmitarbeiter, den letzten Service, nicht eingehaltene Zusagen, die Qualität, angebliche Serienfehler.... Nur wenn der Servicetechniker diese Aussagen richtig interpretiert und sich nicht angegriffen fühlt, hat er die Chance diese Reklamationen positiv zu bearbeiten.



Seminarziel

Die Teilnehmer

- lernen mit Reklamationen sicher umzugehen
- erkennen den Einfluss ihres Verhaltens auf die Kundenreaktion
- lernen die häufigsten Fehler im Umgang mit Reklamationen zu vermeiden
- lernen die Interpretationsmöglichkeit von Kundenaussagen nach dem 4-Ohren-Modell kennen
- kennen die verschiedenen Formen des Nein Sagens
- lernen mit emotional schwierigen Gesprächspartnern richtig umzugehen
- erkennen die Chance, die in der Bearbeitung von Reklamationen für Kunden und dem Unternehmen liegen
- erkennen die eigene persönliche Wirkung und entwickeln diese weiter

Inhalte

- Kundenorientiertes Verhalten
- Eigenes Verhalten
- Positive Formulierungen
- Reklamationen
- 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
- 4-Ohren-Modell
- Stressmodell
- Umgang mit stark emotionalen Gesprächspartnern
- Chancen erkennen und nutzen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Monteure
 - Projekttechniker

Freundlichkeit und Kundenverhalten

Bei einer Reklamation oder Beschwerde bestimmt das Verhalten der Mitarbeiter ganz wesentlich die Reaktionen der reklamierenden Kunden.

Eine Auswertung der Freundlichkeit der Mitarbeiter und des daraus resultierenden Kundenverhaltens ergab folgendes Bild:

Kategorie	Die 10% Schlechtesten (%)	Die 10% Besten (%)
sehr freundlich	~20	~10
freundlich	~25	~15
neutral	~45	~45
unfreundlich	~10	~45

Je unfreundlicher der Mitarbeiter auf die Reklamation oder Beschwerde des Kunden reagiert, desto negativer wird auch das Kundenverhalten sein. Eine für den Kunden zufriedenstellende Bearbeitung seines Anliegens wird durch ein unfreundliches Verhalten des Mitarbeiters nahezu unmöglich. Die Eskalation ist dadurch vorprogrammiert. Am Ende der Eskalationskette steht der Verlust der Kundenbeziehung.

Der beste Weg, eine Reklamation oder Beschwerde zu bearbeiten:

- sehr freundlich sein (Klimasatz)
- lösungsorientiert denken
- die Kundenbeziehung im Auge zu behalten

Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminarteilnehmer