

# Umgang mit Reklamationen – ein Leitfaden

## Umgang mit Reklamationen – ein Leitfaden

### Leitfaden:

freundliche Begrüßung



Kunden ausreden lassen (aktiv zuhören)



Quittung - Entschuldigung (positives Einwirken)



Bedarfsermittlung / Lösung anbieten



kurze Wartezeiten



direkte Information oder Rückruf inkl.  
fester Terminzusage



Bedankung, Entschuldigung, Zusammenfassung



Verabschiedung

## 😊😊😊😊😊😊 Sechs Tipps im Umgang mit Reklamationen

- Stellen Sie sich innerlich auf das Gespräch ein. Überprüfen Sie Ihre Körperhaltung. Verhalten Sie sich wie ein Erwachsener
- Hören Sie aufmerksam zu.  
Lassen Sie den Anrufer reden, ohne ihn zu unterbrechen.  
Geben Sie ihm hörbare Rückmeldungen.
- Stellen Sie eine Beziehung her.  
Nennen Sie den Anrufer beim Namen.  
Umreißen Sie klar ihr Ziel, nämlich ihm zu helfen  
Weisen Sie darauf hin, dass Sie sich Notizen machen.
- Stellen Sie Fragen, um weitere Aufklärung zu bekommen.  
Führen Sie Lösungen herbei.  
Fragen Sie was der Anrufer wünscht.  
Äußern Sie sich positiv.  
Zeigen Sie, dass es sich um eine gute Lösung handelt.
- Bestätigung und Abschluss  
Gehen Sie getroffene Vereinbarungen noch einmal durch.  
Verwenden Sie Begriffe, die erkennen lassen, dass es sich um beiderseitig getroffene Vereinbarungen handelt.  
Machen Sie sich die nächsten Schritte deutlich.
- Halten Sie Zusagen ein.