

PARLA®: Reklamationen – Chance zur nachhaltigen Kundenbindung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Jeder hat es schon einmal erlebt: die gekaufte Ware ist defekt, nicht wie sie beschrieben wurde oder gar nicht erst geliefert worden. Verständlicherweise ist der Ärger in diesen Fällen groß. Schließlich hat man als Kunde nicht nur einen scheinbar schlechten Kauf gemacht, sondern muss nun auch die Zeit investieren, nachzuhaken oder Ersatz anzufordern.

Die Kundenperspektive gilt es besonders zu verstehen, wenn Sie sich dem Ärger und der Wut eines Ihrer Kunden gegenübergestellt sehen. Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Gegenübers, so merken Sie, dass nicht Sie der Grund für den Ärger sind. Vielmehr bittet der Kunde um Hilfe, damit die unglückliche Lage wieder zum Guten gewendet werden kann.



© Moose Photos / pexels

Wichtig ist es zunächst, dem Kunden zu zeigen, dass sein Anliegen ernst genommen und verstanden wird. Einfühlungsvermögen und Anteilnahme an den Problemen des Kunden sind bei der Aufnahme der Reklamation zentral und bestimmen entscheidend, wie er im Nachhinein die Erfahrung mit Ihrem Unternehmen beurteilt und natürlich auch potentiellen anderen Kunden berichtet.

Fühlt sich der Kunde in seinem Anliegen verstanden, geht es um mehr als reine Schadensbegrenzung. In dieser Situation bietet sich sogar die Gelegenheit, den Kunden durch zukünftigen Service von Ihrem Unternehmen noch mehr zu überzeugen und ihn dauerhaft zu binden. Doch wie gelingt dieser Schritt?

In unserem aktuellen Shortletter informieren wir Sie darüber, wie der Umgang mit Beschwerden und Reklamationen professionell, lösungsorientiert und souverän gelingt und Sie Ihre Kunden neu gewinnen können. Sie erhalten hilfreiche Tipps von unseren Experten, einen Buchtipps und Auskunft zu unseren Trainingsangeboten.



Mirco Rossbach
Public Relations
[PARLA GmbH & Co. KG](#)
Neckarstaden 20
69117 Heidelberg
Tel.: +49 6221 58 58 40
Fax: +49 6221 48 40 57
E-Mail: info@parla.de
Webseite: www.parla.de

„Gern geschehene Arbeit heilt die Beschwerde.“

Aus „MacBeth“ von William Shakespeare (1564-1616)

Schief gelaufen – der Umgang mit Kundenbeschwerden

Reklamationen sind immer ein Ärgernis. Reklamationen bieten allerdings auch große Chancen.

Reklamationen sind ein Graus für jedes Unternehmen. Zum einen stören sie den täglichen Arbeitsprozess, zum anderen rütteln sie am Thron der Unfehlbarkeit, denn jedes Unternehmen möchte natürlich reklamationfrei sein.

Doch: Jede Reklamation kann auch eine Chance darstellen.

Lesen Sie wie unser Vertriebs-Experte Helmut König erklärt, wie Reklamationen die Empfehlungsquote positiv beeinflussen können.



© stevepb / pixabay

[Zum Artikel](#)



Video: Kundenservice im Call-Center

Freundlichen Service zu leisten ist nicht immer einfach. Besonders Call-Center-Angestellte benötigen ein dickes Fell, um Kundenreklamationen professionell zu bearbeiten und die Ruhe zu bewahren.

Allerdings: Der Wille dazu muss vorhanden sein, sonst läuft es nicht ganz so rund, wie dieser Clip aus der Sendung „Ladykracher“ mit Anke Engelke und Christoph Maria Herbst beweist.

[Zum Video](#)

Unser Buchtipp – heute kostenfrei: Sechs Exemplare „Marketing- und Vertriebs-Controlling“

Passend zum Thema unseres Shortletters finden Sie hier den Artikel unseres PARLA-Experten für Vertriebsentwicklung Joachim Wunderlich „Kundenpotenziale ausschöpfen durch Kundenbindung und Ausbau der Geschäftsbeziehungen“.

Der 11. Band des „Controlling-Beraters“ von Haufe umfasst zusätzlich:

- Die wichtigsten Instrumente und Steuerungsgrößen
- Absatzplanung und Kundendeckungsbeitragsrechnung
- Kennzahlen für das Online-Marketing
- Aufbau eines effektiven Kundenbeziehungsmanagements

Wie erhalten Sie ein kostenfreies Exemplar?

Melden Sie sich sofort bei uns per E-Mail an info@parla.de oder telefonisch unter der 0621/585840 denn die ersten sechs Nachrichten gewinnen. Haben Sie sich Ihr Exemplar gesichert, können Sie es in unserem Büro in Heidelberg abholen, oder wir versuchen es mit einem Geschäftstermin von Frau Oser in Ihrer Nähe zu verbinden.



Marketing- und Vertriebs-Controlling
Der Controlling Berater Band 11 (2010)

Hrsg.: Gleich/Klein – Haufe Verlag



5 Fehler, die Sie bei Reklamationen vermeiden sollten

1. **Widersprechen:** „Das kann nicht sein...“, „Das sehen Sie falsch...“
2. **Verniedlichen:** „So schlimm kann das nicht sein...“
3. **Besserwisserei:** „Ich weiß nicht wie Sie darauf kommen. In meinen Unterlagen steht...“
4. **Illoyal sein:** „Stimmt, die Qualität ist wirklich schlecht.“
5. **Schuld auf andere schieben:** „Das liegt am Lageristen; da kann ich nichts machen.“

PARLA-Trainingstipp: Internationale Korrespondenz – Weltweites Kommunizieren

Sie kommunizieren beruflich mit Kunden oder anderen Standorten weltweit? Und das in hohem Maße schriftlich? Dann wird es hilfreich sein, Ihre Korrespondenz auf Englisch zu perfektionieren, um zum Beispiel Missverständnisse zu vermeiden. Hier erfahren Sie, wie Sie selbst angemessen Kritik äußern, eine schlechte Nachricht übermitteln oder auf eine Reklamation angemessen reagieren.

Am **6. Februar 2020** bieten wir bei PARLA das offene Training „Internationale Korrespondenz – Weltweites Kommunizieren“ an. Sie lernen von Armin Jäger die unterschiedlichen Schreib-Gepflogenheiten anderer Kulturen näher kennen und erfahren wie Sie damit die richtige Schreibstrategie entwickeln.



Armin Jäger
PARLA-Experte für
Schriftkommunikation

[Trainingsbeschreibung](#)

[Anmeldung](#)

Unsere nächsten offenen Trainings

Ihre Stimme entscheidet

Intensivtraining für optimale Wirksamkeit

Am 05.-06. März 2020



Mit Anja Oser

[Zur Trainingsbeschreibung](#)

Rhetorik für Ingenieure

Souverän auftreten und wirksam reden

Am 28.-29. Mai 2020



Mit Anja Oser

[Zur Trainingsbeschreibung](#)

Zur kompletten Trainingsübersicht
und Anmeldung



Anja Oser als „XING Top-Business-Coach 2019“ ausgezeichnet!

Erstmals wurden Business-Coaches, deren Coaching Prozesse die Bewertungskriterien eines erfolgreichen Coachings am besten erfüllen, von XING gemeinsam mit renommierten Partnern aus der Wissenschaft prämiert.

[Zu den Ergebnissen](#)

Thema im nächsten PARLA-Shortletter:

Führungskräfte erfolgreich führen: Damit sich Erfolg und Motivation multiplizieren

Das Führen von Führungskräften bietet besondere Chancen und Herausforderungen. Die Sandwich-Position der Führungskräfte fordert eine passende Führungstechnik für den Aufbau einer leistungsorientierten Firmenkultur.

Im kommenden Shortletter geben wir Ihnen Tipps an die Hand, die Ihnen wertvolle Einblicke in das komplexe Beziehungsgefüge geben und zeigen, wie die Sandwichposition am geschicktesten zu managen ist.



© Minerva Studio/ fotolia.com



© fauxels / pexels.com

Ihnen gefällt unser Shortletter?

Dann empfehlen Sie ihn gerne weiter! Hier können sich Ihre Kollegen und Freunde ganz unkompliziert anmelden.

Vielen Dank!

[Zur Shortletteranmeldung](#)

Haben Sie Fragen? Schreiben Sie uns an info@parla.de oder rufen Sie uns an unter 06221/585840.
Wir freuen uns auf Sie!

Impressum

PARLA GmbH & Co. KG
Neckarstaden 20
69117 Heidelberg

Tel.: +49 6221 58 58 40
Fax: +49 6221 48 40 57

E-Mail: info@parla.de
Internet: www.parla.de

Besuchen Sie uns auch auf:



[Kontakt](#)

| [Datenschutz](#)

| [Abmelden](#)

| [Entzug meiner Daten](#)

© PARLA GmbH & Co. KG

Ust-IDNr.: DE287172035
Amtsgericht Mannheim, HRA 704720
Geschäftsführerin: Anja Oser