

Was erwartet der Kunde eigentlich, wenn er sich beschwert?

Eine jährliche Befragung von 25.000 Einzelkunden zum Thema „Umgang im Reklamationsfall“ hat ergeben, was Kunden wirklich von Unternehmen erwarten:

1. Gute Erreichbarkeit

Wenn ein Anruf erst nach Minuten, wenn überhaupt, entgegen genommen wird, kann ein leicht verärrter Kunde schnell zum verärrten Kunden werden.

2. Schnelle Reaktion auf die Reklamation und Zwischeninformationen

Für die meisten Kunden ist es wichtig, eine schnelle Reaktion auf ihre Reklamation zu bekommen und über den Stand der Dinge auf dem Laufenden gehalten zu werden.

3. Freundlichkeit

Im Zusammenhang mit Reklamationen freundlich zu bleiben, fällt oft schwer. Doch gerade verärrte Kunden lassen seltener unkontrolliert Dampf ab, wenn sie ungezwungen freundlich begrüßt werden.

4. Fachkompetenz

Die Kunden erwarten einen Ansprechpartner, der auf Fragen und Probleme kompetente Antworten geben kann.

5. Schnelle Hilfe und Problemlösung

Eine schnelle, unkomplizierte Problemlösung ist für den Kunden sicher sehr wichtig, aber in vielen Fällen ist sofortige Hilfe überhaupt nicht möglich. In diesem Zusammenhang sollte man wissen, dass die eigentliche Problemlösung gar nicht mehr das Wichtigste ist.

6. Interesse, Aufmerksamkeit, Verständnis

Die Kunden erwarten, dass man sich für ihre Probleme interessiert. Man kann Kunden dieses Gefühl geben, ohne ihnen sofort recht zu geben und ohne aus einer Mücke einen Elefanten zu machen.

7. Ehrlichkeit und kulantes Verhalten

Kunden erwarten eine kulante Behebung ihrer berechtigten Mängel. Wobei es wichtig ist, eine Kulanz wertgerecht darzustellen und sich angemessen zu verhalten, wenn der Kunde zu Unrecht eine Kulanz fordert.

8. Sich willkommen fühlen

Kunden wollen nicht nur, wenn sie etwas kaufen, sondern auch, wenn sie etwas reklamieren müssen, auf offene Ohren stoßen.

Wie viele der aufgeführten Erwartungen können am Telefon erfüllt werden?

Mehrere Erwartungen stehen nicht in Ihrer Macht.

Die folgenden Punkte kann jedoch jeder persönlich garantieren:

- Freundlichkeit bei der Begrüßung
- Interesse, Aufmerksamkeit, Verständnis
- dem Kunden das Gefühl geben, willkommen zu sein.