10 Thesen für gutes Reklamationsmanagement.

Die Geißel der heutigen Zeit?

Reklamationen werden oft als Geißel unserer Zeit empfunden. Kunden reklamieren auf Teufel komm raus, um aus einem Geschäft zusätzlichen Profit zu schlagen. Die oft übertriebenen Forderungen aus Urlaubsreisen sind da ein symptomatisches Beispiel. Dabei sind Reklamationen ein hervorragendes Mittel, um Schwachpunkte im Unternehmen zu erkennen und abzustellen.

Sie sind neben den eigenen Mitarbeitern und externen Fachkräften die dritte Säule zu den viel gerühmten, manchmal auch als Kaizen bezeichneten, kontinuierlichen Verbesserungsprozessen in einem Unternehmen. Aber es werden viele Fehler bei Reklamationen gemacht, die unnötigerweise Kunden vergraulen. 10 Thesen helfen, die Möglichkeiten, die für ein Unternehmen im Beschwerdemanagement stecken, zu erkennen.

1. **Jede Reklamation ist berechtigt**

Grundsätzlich hat ein reklamierender Kunde ein Problem mit einem Produkt oder einer Dienstleistung des Unternehmens. Dieses Problem ist unabhängig von der sachlichen oder technischen Richtigkeit der Reklamation. Wenn uns z.B. die Brötchen eines Bäckers nicht schmecken, muss das nichts mit der Qualität der Backwaren zu tun haben. Aus der Sicht des Kunden ist seine Beschwerde berechtigt. Nur Verständnis mit seiner Lage ist der erste Schritt zur Lösung.

2. **Jede Reklamation ist neu und einzigartig**

Für einen Kunden ist jede Reklamation neu und einzigartig. Egal, wie oft ein Unternehmen dieses Problem schon gehabt hat, für diesen Kunden muss dies das allererste Mal gewesen sein und das muss der Kunde auch merken. Sprüche wie: “Ja den Fehler kennen wir schon, das kommt jeden Tag vor“ sind nicht geeignet, das angeknackste Vertrauen zwischen Lieferanten und Kunden wiederherzustellen. Mehrfach den gleichen Fehler beim selben Kunden zuzulassen, ist schlechtes

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634
Fax 0721 151 430 712
Ust. Identnr. DE 239566670
Helmut-koenig@koenigskonzept.de
www.koenigskonzept.de

Reklamationsmanagement und zeigt, dass das Unternehmen aus seinen Fehlern nichts gelernt hat.

3. **Es ist absolut unwichtig, wer an einer Reklamation schuld ist**

Häufig wird beim Eingang einer Reklamation zuerst versucht, einen Schuldigen zu finden, auf den man die Verantwortung abwälzen kann. Die Emotion des Kunden wird an Kollegen, Mitarbeiter oder Lieferanten weiter gegeben. Für den Kunden ist es aber absolut unerheblich, wer die Reklamation verursacht hat. Er will, dass ihm geholfen wird, nur das hat Vorrang. Jede Schuldzuweisung wird von ihm als Verzögerungstaktik betrachtet und hat negative Auswirkungen auf die weitere Kundenbeziehung.

4.**Es gibt keine sachlichen Reklamationen**

Reklamationen lösen i.d.R. Angstgefühle aus. Dabei schlägt leicht Angst in Aggressivität um. Der Kunde will „Druck machen“ weil er dadurch hofft, eher an sein Ziel zu kommen. Jetzt arbeitet die Gefühlsseite des Gehirns auf 99%, die sachliche Ebene wird unterdrückt. Es macht in diesem Stadium überhaupt keinen Sinn, Reklamationen mit sachlichen Argumenten zu begegnen, der Kunde ist dafür im Moment nicht aufnahmebereit.

Zwei Ausnahmen bestehen von dieser Regel: manche Kunden schaffen es, Reklamationen sachlich vorzubringen; dies führt zu einer schnelleren, besseren, effektiveren Bearbeitung und in der Regel auch schnell zu einem für beide Seiten tragbaren Lösungsvorschlag. Andere Reklamationen sind vorgeschoben mit dem Ziel, den Preis im Nachhinein zu drücken, das sind aber kriminelle Machenschaften. Beide Reklamationstypen werden sachlich überlegt abgewickelt.

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634
Fax 0721 151 430 712
Ust. Identnr. DE 239566670
Helmut-koenig@koenigskonzept.de
www.koenigskonzept.de

5. Reklamationen potenzieren sich, wenn Kommunikationsregeln im Unternehmen nicht funktionieren

Kommunikationsregeln im Unternehmen betreffen Themen wie Erreichbarkeit, Vertretungen, Verantwortlichkeit, Unterschriftenregelungen etc. Wenn diese Regeln nicht funktionieren, wird bei einer Reklamation schnell aus einer Mücke ein Elefant. Aussagen wie „Toll, dass man bei Ihnen endlich mal jemand erreicht, dass Ihre Pause schon zu Ende ist“ führen sofort zu einer höheren Stufe der Eskalation. Viele Betriebe unterschätzen diesen Bereich und lassen damit überflüssige Probleme für das eigene Unternehmen zu.

6. **Mehr als schöne Worte**

Vielfach beschränken sich Tipps zur Reklamationsbehandlung auf die richtige Kommunikation mit dem Kunden. Das ist aber nur ein Teil des Prozesses. Richtige Behandlung braucht 2 weitere Schritte: Zum einen den unbedingten Willen, den Kunden zu helfen und Reklamationen zu lösen. Zum anderen einen Prozess, der die Abweichung analysiert, um aus ihr zu lernen und um Wiederholungen zu vermeiden

7. **Eine Reklamation entsteht nicht erst dann, wenn der Kunde es merkt**

Reklamationen sind Abweichungen von der Norm. Man muss nicht erst warten, bis der Kunde den Fehler merkt. Häufig werden Fehler schon im Produktionsprozess oder in der Verwaltung festgestellt. Jetzt ist es wichtig, dass dieser Fehler nicht vertuscht, sondern korrigiert und dokumentiert werden. Aktiver Umgang mit diesen Fehlern führt zu aktiver Reklamationsvermeidung. Aktiver Umgang passiert jeden Tag zu jeder Zeit an jedem Ort im Unternehmen. Er funktioniert aber nur dort, wo Vertrauen zwischen Geschäftsführung, Abteilungsleitung und Mitarbeitern besteht.

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634
Fax 0721 151 430 712
Ust. Identnr. DE 239566670
Helmut-koenig@koenigskonzept.de
www.koenigskonzept.de

8. Ein guter Arbeitsablauf vermeidet Reklamationswiederholungen

Reklamationen müssen in einen festen Workflow eingebettet sein. Dieser Workflow bestimmt zum einen die Annahme und die Verantwortlichkeit der Beschwerde. Fest definierte Ansprechpartner und klar zugeordnete Verantwortlichkeiten schaffen Sicherheit bei der Reklamationsannahme und bei der Durchführung der ersten Schritte. Daran schließt an ein Ablaufschema, um eine Abweichung in einen Verbesserungsprozess zu überführen. Wenn alle beteiligten Mitarbeiter eines Unternehmens hier eingebunden werden, besteht die größte Chance, aus dieser Reklamation für die Zukunft zu lernen. Dabei bringt ein Auswertungstool Abweichungen in eine solche Form, das daraus Rückschlüsse auf Produkte, Mitarbeiter, Lieferanten oder Kunden gezogen werden können

9. **Schwarze Schafe filtern**

Ein Auswertungstool findet auch die Schwarzen Schafe unter Kunden und Lieferanten. Ein solches Tool zeigt neben den Abweichungen auch die Kosten, die dadurch entstanden sind. Jetzt erkennt man, was bisher nur ein Bauchgefühl war. Das Ergebnis gleicher Kunde oder Lieferant mit unterschiedlichsten Reklamationen bringt die Entscheidungshilfe, ob man weiter mit diesem Geschäftspartner zusammen arbeiten will.

10. Mit Reklamationen kann man nicht nur bestehende Kunden behalten sondern auch neue Kunden gewinnen

Gute Reklamationsbehandlung hilft, Kunden zu behalten. Eine gut zu Ende geführte Abweichung stärkt das Vertrauen der Geschäftspartner in zukünftige Geschäftsbeziehungen. Die Beziehung verbessert sich vor allem auf emotionaler Ebene und gibt Kunden die Sicherheit, dass bei eventuellen zukünftigen Fehlern eine faire Lösung gefunden wird. Das gilt natürlich im erweiterten Maß für Empfehlungen bei Neukunden, da hier leichter Vertrauen aufgebaut werden kann.

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634
Fax 0721 151 430 712
Ust. Identnr. DE 239566670
Helmut-koenig@koenigskonzept.de
www.koenigskonzept.de

Reklamationen stören den Arbeitsprozess

Reklamationen bestimmen nicht unser tägliches Leben, und das ist auch gut so. Dieser Vorgang stört aber unsere tagtäglichen Geschäftsprozesse und wird daher als extrem störend empfunden. Damit unterscheidet er sich nicht von anderen Prozessen wie Mahnungen, Musteranforderung o.ä., die genauso ungleichmäßig auftreten. Während Alltagsprozesse problemlos funktionieren, müssen diese Bereiche praktisch immer wieder neu gelernt werden.

Die beste Möglichkeit für solche Prozesse ist, sie zusammen mit den Sachbearbeitern genau zu beschreiben, zu trainieren und die Beschreibung verfügbar zu halten. So steht im Bedarfsfall wie bei einer guten Gebrauchsanleitung ein Hilfsmittel zur Verfügung, um den Prozess abzuwickeln. Das erspart Unternehmen viel Ärger und Frust in der Bearbeitung und ist gleichzeitig ein wichtiges Tool zur Kundenbindung.

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634
Fax 0721 151 430 712
Ust. Identnr. DE 239566670
Helmut-koenig@koenigskonzept.de
www.koenigskonzept.de