

# Reklamationsmanagement

*Die brisanteste Materie im Verkauf bildet die Behandlung von Reklamationen und Beschwerden. Das muss nicht sein! Reklamationen können zu besserer Leistung und erhöhtem Verkauf führen, wenn die Kunden mit Rücksicht auf zukünftige Geschäfte richtig behandelt werden.*

## **Einleitung**

Aus Beschwerden wird man klug!

## **Reklamationen als Chance**

Bausteine eines aktiven Reklamations- und Beschwerdemanagements  
Erfolgreiches Reklamationsmanagement

## **Qualität als Unternehmensphilosophie**

Interne Kunden - Externe Kunden  
Auswirkungen der stetigen Qualitätsverbesserung

## **Kundenorientierung geht jeden an!**

Überdenken Sie Ihre Einstellung

## **Emotionale Hintergründe - Rationale Hintergründe**

Die häufigsten Ursachen von Reklamationen

## **Was will der Kunde mit einer Reklamation / Beschwerde erreichen?**

Fragetechnik einsetzen!  
Taktische Fragen  
Reklamationsanalyse

## **Die richtige Kommunikationstechnik im Reklamationsgespräch**

### **Reaktions- und Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen**

Umwandlung einer Reklamation in Zustimmung  
Fehlverhalten bei Reklamationen und Beschwerden Einwandbehandlungstechniken auf Kundenreklamationen

### **Zielsicheres und systematisches Vorgehen bei der Reklamationsbehandlung**

Gliederung für eine erfolgreiche Reklamationsbehandlung  
Telefon-Gesprächsstrategie  
Der telefonische Gesprächsleitfaden  
Telefonskript  
Die richtige Formulierung von Reklamationsschreiben  
Erfolgreiche Reklamationsbearbeitung

## **Transfersicherung**