

# ZOOFACH

www.zoofach-trend.de

Ausgabe 1.2022

# Trend

75309 • ISSN 1864-8215 • 16. Jahrgang

**TRENDS UND  
KONSUMENTENVERHALTEN  
ERKENNEN UND NUTZEN**

**DAS KANN DER  
STATIONÄRE  
HANDEL **BESSER  
MACHEN****

**KUNDENORIENTIERTE  
REKLAMATIONEN**

SO VERWANDELN  
SIE **BESCHWERDEN**  
IN **CHANCEN!**

**PORTRÄT**

DAS **REPTILIENHAUS**  
IN OBERAMMERGAU

**EXTRA**

DIE **TEICHSAISON**  
IST ERÖFFNET



**EXTRA**

- INTERVIEWS
- EXOTEN

**SPECIALS**

- SNACKS
- ERNÄHRUNG VON  
WELPEN & KITTEN



ADOBE STOCK/ ELENA3967

# KUNDENORIENTIERTE REKLAMATIONEN: SO VERWANDELN SIE BESCHWERDEN IN CHANCEN!



Neben Preisdiskussionen sind es vor allem Reklamationen, die bei vielen Verkäufern für aufgestellte Nackenhaare und einen erhöhten Puls sorgen. Völlig zu Unrecht – denn in jeder Beschwerde steckt eine große Chance! Studien belegen, dass Kunden, die im Falle einer Reklamation eine gute Erfahrung gemacht haben, häufi zu besonders treuen Käufern werden. Wie Ihnen das gelingt und was Sie konkret im Umgang mit unzufriedenen Kunden beachten sollten, erfahren Sie in diesem Beitrag.

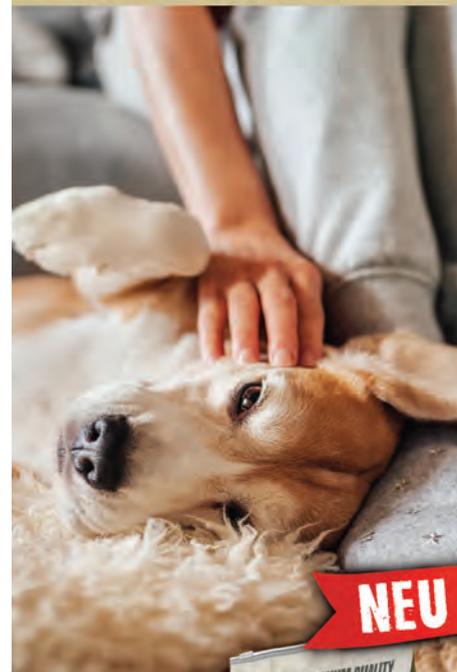
## Warum Sie sich über Reklamationen freuen sollten

„Sie haben mir diesen Kratzbaum als besonders stabil und widerstandsfähig verkauft! Jetzt steht er gerade mal drei Tage, am mittleren Stamm löst sich schon das Sisalseil und die Spielbälle sind bereits abgerissen. Das ist nicht die Qualität, die ich erwartet habe!“ Was tun Sie in diesem Fall? Gerade, wenn es um Reklamationen geht, wollen viele Verkäufer am liebsten im Erdboden versinken. Der Haken an der Sache: Damit lösen Sie die Situation nicht. Natürlich ist es schöner, mit begeisterten Kunden zu tun zu haben. Doch Reklamationen können Sie ebenfalls in eine positive Wirkung ummünzen. Vorausgesetzt, Sie gehen das Thema richtig an.

Haben Sie schon mal vom Beschwerde-Paradoxon gehört? Tatsächlich ist es wissenschaftlich belegt, dass



# RICHTIG GUT VERTRÄGLICH


**NEU**


**ADULT GF HORSE**  
MIT EXTRA FRISCHEM PFERD  
REZEPTUR OHNE GETREIDE

Fachhandelsinfos & Angebote  
unter [info@belcando.de](mailto:info@belcando.de)

es leichter ist, bei einem unzufriedenen Kunden Begeisterung zu wecken als bei einem sowieso zufriedenen Kontakt. Klingt unwahrscheinlich? Nur auf den ersten Blick. Denn ein Kunde, der einmal erlebt hat, wie zuvorkommend Sie mit einer Reklamation umgehen, wird genau das in Erinnerung behalten. Und im Hinterkopf haben, dass Sie die Zoofachhandlung sind, bei der zufriedene Kunden vor Umsatz stehen. Wobei das eine zuverlässig zum anderen führt, wenn Sie professionell mit Reklamationen umgehen.

Auch aus einem weiteren Grund sollten Sie eine Beschwerde positiv sehen. Denn was wäre die Alternative? Die Kundin könnte auch einfach einen neuen Kratzbaum bei Ihrem Wettbewerber kaufen. Und Sie würden niemals erfahren, warum Sie sie als Kundin verloren haben. Darüber hinaus ist es wahrscheinlich, dass sie ihren Freunden und Bekannten berichten wird, dass sie mit dem Kauf bei Ihnen nicht zufrieden war. Keine schöne Vorstellung, oder? Daher sollten Sie für jeden Kunden, der sich mit einer Reklamation bei Ihnen meldet, dankbar sein. Und alles daransetzen, seine Unzufriedenheit wieder in Begeisterung zu verwandeln! Dabei helfen Ihnen die folgenden fünf Tipps.

## Fünf Tipps, wie Sie Kundenzufriedenheit wiederherstellen

1. Sie haben der Kundin den Kratzbaum verkauft, versuchen jetzt jedoch, das unangenehme Gespräch auf einen Kollegen abzuwälzen? Bitte nicht! Schließlich hat die Kundin bei Ihnen gekauft. Sie haben sie beraten – und sind da-
2. mit ihre Bezugsperson vor Ort. Daher steht außer Frage, dass Sie sich dann auch persönlich um das Reklamationsmanagement kümmern.
2. Der Kunde ist unzufrieden und macht seinem Ärger Luft, viel Geld für ein Produkt ausgegeben zu haben, das nicht seinen Erwartungen entspricht. Intuitiv wollen Sie bestimmt beschwichtigen und den Redeschwall stoppen. Mein Tipp für Sie: Tun Sie das nicht, sondern lassen Sie den Kunden reden! Signalisieren Sie ihm durch „hmm“, und „das verstehe ich gut“, dass Sie ganz Ohr sind und das Thema keinesfalls abblocken wollen.
3. Sie haben das Produkt lediglich verkauft und der Grund für die Reklamation ist ein Fehler des Herstellers? Das interessiert den Kunden im Moment der Beschwerde wenig. Mit rationalen Argumenten kommen Sie nicht weiter, wenn der Kunde sich beklagt, dass das elektrische Spielzeug für seinen Hund nach kurzer Zeit nicht mehr auf die Fernbedienung reagiert. Bleiben Sie ruhig, Rechtfertigungen sind in diesem Moment fehl am Platz. Auch dann nicht, wenn Sie damit Recht haben. Mit einer produktiven Lösung dringen Sie meist erst dann durch, wenn sich der Kunde „ausgetobt“ hat.
4. Übernehmen Sie Verantwortung, machen Sie klare Zusagen – und halten Sie sich daran. Wenn Sie der Kundin zusagen, dass sie nächsten Dienstag einen neuen Kratzbaum geliefert bekommt, muss das einwandfrei klappen.
5. Entschuldigen Sie sich. Auch wenn Sie persönlich nichts dafür können und beispielsweise ein Fehler in



**MARTIN LIMBECK**, Inhaber der Limbeck® Group, ist Wirtschaftssenator (EWS), Mitglied des BVMW Bundeswirtschaftssenats, Präsident des Club 55 und einer der führenden Experten für Sales und Sales Leadership in Europa. Der Blended-Learning-Fachmann und vierfache Bestseller-Autor hat es sich zur Aufgabe gemacht, gemeinsam mit seinem Team Unternehmen dabei zu begleiten, ihre Mannschaft fit für Next Generation Sales zu machen. Sie unterstützen Unternehmen unter anderem bei der Entwicklung ihrer digitalen Vertriebsstrategie sowie bei der Integration von digitalen Tools, KI und agilen Prozessen in bestehende Vertriebsstrukturen.  
[www.limbeckgroup.com](http://www.limbeckgroup.com) und  
[www.martinlimbeck.de](http://www.martinlimbeck.de)

der Produktion oder im Lager geschehen ist. Sie sind in diesem Moment Stellvertreter Ihres Unternehmens – also entschuldigen Sie sich auch in dessen Namen und bieten dem Kunden eine angemessene Wiedergutmachung an. Etwa mit einer Formulierung wie „Es tut mir leid, dass Sie solche Unannehmlichkeiten hatten. Damit Ihre Katze einen sicheren Ort zum Austoben hat, liefern wir Ihnen am Dienstag ein einwandfreies Modell direkt nach Hause.“

### Fehlermanagement mit ISCA

Der entspannte Umgang mit Reklamationen ist auch immer eine Frage des Mindsets. Mit der richtigen Einstellung wird es Ihnen gelingen, selbst dann gelassen zu reagieren, wenn Ihr Gegenüber Ih-

//  
 Der entspannte Umgang mit Reklamationen ist auch immer eine Frage des Mindsets ...

nen eine Szene macht. Denken Sie daran: Wir sind alle nur Menschen. Da kann es schon mal passieren, dass etwas schiefgeht. Wichtig ist, dann einen kühlen Kopf zu behalten und sich nicht ebenfalls in eine emotionale Reaktion drängen zu lassen. Dabei hilft Ihnen die ISCA-Formel. Vier Buchstaben, vier Schritte. Leicht zu merken – und mit etwas Übung wird Ihnen auch die Umsetzung in Fleisch und Blut übergehen.





**I – I did it:** Der Kunde erwartet, dass Sie zum Fehler stehen. Auch dann, wenn es eigentlich nicht Ihr Fehler war. Damit nehmen Sie direkt den Wind aus den Segeln, selbst bei größtem Ärger.

**S – Sorry:** Entschuldigen Sie sich, kurz und deutlich. Hier kommt es darauf an, dass Sie Ihrem Gegenüber das Gefühl vermitteln, dass so eine Situation nicht alltäglich ist und Sie Ihr Äußerstes tun werden, um eine Lösung zu finden.

**C – Correction:** Jetzt ist die Lösung gefragt. Wie genau werden Sie für eine Wiedergutmachung sorgen?

**A – Analyse:** Reklamation erledigt, Kunde glücklich? Das ist der ideale Ausgang des Reklamationsgesprächs. Für Sie ist an dieser Stelle allerdings noch nicht Schluss: Gehen Sie der Ursache des Fehlers auf den Grund. Was ist schiefgelaufen – und wie können Sie eine Wiederholung vermeiden? Im Falle des Kratzbaums sollten Sie sich zum Beispiel mit dem Hersteller in Verbindung setzen und prüfen, ob es in der Produktion zu Unregelmäßigkeiten kommt oder ein Material verarbeitet wird, das möglicherweise nicht robust genug für rabiate Stubentiger ist.

## Ruhe bewahren und lächeln

Sie haben es mit Ihrem Verhalten in der Hand, die Kundenzufriedenheit durch gutes Reklamationsmanagement wiederherzustellen. Also: Nehmen Sie Reklamationen ab jetzt mit einem Lächeln entgegen. Denn das ist Ihre Chance, Ihre Kunden in begeisterte Fans zu verwandeln.



Sie haben es mit Ihrem Verhalten in der Hand, die Kundenzufriedenheit durch gutes Reklamationsmanagement wiederherzustellen.



BUCHTIPP  
Martin Limbeck

**Limbeck. Verkaufen.**

Das Standardwerk für den Vertrieb  
GABAL Verlag, 2018

ISBN: 978-3-86936-863-4

Print € 59,00

E-Book € 45,99

*Sie möchten Reklamationen zukünftig entspannt entgegensehen und Ihr gesamtes Sales-Know-how vertiefen? Dann ist die Martin Limbeck® Online Academy genau das Richtige für Sie! Lernen Sie online, wann, wo und solange Sie wollen – mit abwechslungsreichen Videos, Podcasts, Workbooks und Tests. Sichern Sie sich jetzt Ihren 14-tägigen Testzugang – natürlich ohne Berechnung! Schicken Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „ZooFach Trend“ an [willkommen@limbeckgroup.com](mailto:willkommen@limbeckgroup.com).*

Anzeige