

Checkliste: Reklamationsmanagement

- ☐ Ich höre aktiv hin.
- ☐ Ich lasse meinen Kunden aussprechen.
- ☐ Ich unterbreche ihn nicht, doch ich mache mir Notizen.
- ☐ Ich zeige Verständnis, bleibe ruhig und positiv.
- ☐ Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten und gegebenenfalls für meinen Fehler bzw. den Fehler meines Unternehmens.
- ☐ Ich bedanke mich für die Reklamation.
- ☐ Ich erfrage nach der emotionalen Beruhigung die Fakten zur Beschwerde.
- ☐ Ich suche mit dem Kunden gemeinsam eine Lösung.
- ☐ Ich zeige mich erleichtert, wenn wir die Lösung gefunden haben.
- ☐ Ich verabschiede mich freundlich.
- ☐ Ich Sorge selbst für die zügige Reklamationsbearbeitung.
- ☐ Ich übermittle nach Abschluss eine Geste der Dankbarkeit.
- ☐ Ich frage zwei Wochen später noch einmal die Zufriedenheit ab.

LIMBECK.
VERKAUFEN.



GABAL

© 2018 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
Auszug aus »Limbeck. Verkaufen.«
ISBN 978-3-86936-863-4
Kopie oder Weitergabe nicht erlaubt

www.limbeckgroup.com
www.gabal-verlag.de