

## 6. Posten: Umgang mit Reklamationen

Ich, ....., mache dies in Partnerarbeit mit:

.....

Sie brauchen hier keine Unterlagen, nutzen Sie Ihre Erfahrung und – wenn dies nicht Ihre Startposition ist – das Wissen, das Sie sich bis anhin erworben haben. Wichtig sind die Punkte:

- Ausreden lassen
- Entschuldigen
- Solidarisieren
- Lösung anbieten

Die Empfehlung aller Verkaufskundigen lautet: Hören Sie auf, Recht haben zu wollen. Denn das Bedürfnis unserer Kunden besteht nicht darin, belehrt und korrigiert zu werden, sondern bestätigt zu werden.

Diskutieren Sie bei folgenden Fällen je zuerst eine falsche und danach eine richtige Reaktion. Wichtig: Beenden Sie die Debatte immer mit der richtigen Reaktion! Machen Sie sich auf der Rückseite Notizen und geben Sie die Fall-Nummer an.

Fall 1:

Ein Kunde will vom nur gebunden erhältlichen Bestseller ..... das Taschenbuch kaufen, das er angeblich schon gesehen hat.

Fall 2:

Am Abholfach: Das Buch ist nicht da. Die Kundin behauptet, Ihre Kollegin hätte es ihr aber auf heute versprochen.

Fall 3:

Am Abholfach: Der Kunde ist avisiert worden, aber sein Hörbuch ist nicht auffindbar.