



Reklamationen am Telefon

Hamburg, 30. September 2013. Reklamationen und Beschwerden gehören zum betrieblichen Alltag. Auch hier zahlt sich Höflichkeit aus. Jede Beschwerde sollten Sie ernst nehmen, den Ärger des anderen akzeptieren und zu verstehen versuchen. Das nimmt dem Gesprächspartner oft schon den Wind aus den Segeln. Ruhig und sachlich bleiben, gut zuhören und den Kunden ausreden lassen. Wenn jemand zu aufgebracht ist, kann man ihn auch fragen: „Kann ich Sie zurückrufen? Ich prüfe, was da genau passiert ist.“

Kontrollieren Sie Ihre Emotionen. Am Telefon kommen Emotionen direkt an: Ihr Gesprächspartner hört, dass Sie glücklich, verstimmt oder genervt sind. Aggressive Anrufer ballern oft los, um Dampf abzulassen und schrecken vor keiner Verbalattacke zurück. Dann ist Gelassenheit das oberste Gebot, begeben Sie sich in solchem Moment niemals mit dem anderen auf die gleiche Ebene. Ein Tipp, um Ihren Ärger während des Telefonats abzuleiten, ohne dass der andere das merkt: Mit einer Hand Tischplatte oder Stuhlkante ganz fest umklammern. Ihr Ärger findet so ein anderes Ventil. Und: Gleichbleibende Freundlichkeit taut auch schlecht gelaunte Anrufer meistens auf.

Es ist ein Zeichen von Professionalität, um Entschuldigung zu bitten, wenn die Beschwerde berechtigt war. Und natürlich in irgendeiner Form Wiedergutmachung anzubieten, wenn dies möglich ist. Ein guter Satz ist: „Das können wir sicher lösen.“ Das entspannt die Situation.

Zu einem schwierigen Gespräch gehört zunächst immer ein **emotionaler Teil**. Hören Sie von Anfang an gut zu und fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Hier sollten Sie Bedauern äußern, sich entschuldigen, Akzeptanz zeigen für den Ärger des anderen, Verständnis äußern, Streicheleinheiten verteilen und vor allem gut zuhören und den andern sich austoben lassen. Diese Phase begleitet man mit einfühlsamen Floskeln wie: „Ja genau, das verstehe ich.“, „Das würde mir an Ihrer Stelle genauso gehen“ etc. Alle Menschen freuen sich über Lob und Anerkennung. Sie pushen auch Ihren eigenen Erfolg, wenn Sie Ihre Gesprächspartner positiv stimmen und sie mit kleinen Komplimenten verwöhnen: „Das ist eine gute Idee.“ – „Das ist wahr.“ – „Gut, dass Sie das ansprechen.“ – „Ich sehe das auch so.“

Dann folgt der **rationale Teil**, in dem Sie Fragen klären, nachfragen, Lösungsvorschläge machen oder eine Lösung in Aussicht stellen, das Gespräch/die Vereinbarung in Kurzform zusammenfassen, sich rückversichern und vom Anrufer bestätigen lassen: „Dann verbleiben wir jetzt so.“, „Gut dann mache ich also ...“



Etikette Trainer International

Entscheidend ist am Ende trotz der Beschwerde eine positive Verabschiedung, wie z. B. „Einen schönen Tag noch, Danke für Ihr Verständnis, auf Wiederhören.“

Redaktion Susanne Helbach-Grosser, Takt und Stil, Imme Vogelsang, iv-imagettraining

Zeichen: 2.655 Zeichen inklusive Leerzeichen

ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.