

UMGANG MIT REKLAMATIONEN

Umgang mit Reklamation und ich zeig dir heute, wie es funktioniert.

Es kann immer mal passieren, dass dir ein Kunde ein Produkt zurückbringt, wo ein Fremdkörper drin ist, oder vielleicht war der Kaffee zu kalt, vielleicht war die Sahnetorte nicht richtig geschnitten und er hat nur vorne die Spitze drauf oder, oder, oder... Ganz wichtig für dich in erster Linie Ruhe bewahren.

Nimm dir eine zweite Verkäuferin dazu, die dir hilft, die dich unterstützt, die für dich da ist. Du brauchst davor keine Angst haben. Das kommt immer mal wieder vor. Und die zweite Verkäuferin wird dich dabei unterstützen.

Dann in nächster Hinsicht ist es wichtig, dass ihr den Kunden ausreden lasst. Der hat ja ein Anliegen, der möchte euch das erzählen und ihr lasst ihn ausreden und ihr zeigt bitte Verständnis, weil einfach ihr könnt dankbar sein, dass er euch das Produkt wiederbringt. Wenn das Produkt ein Fremdkörper drin hatte oder verunreinigt war oder zu klein, zu groß, zu dick, zu dünn, dann kann es auch sein, dass der Kunde einfach eine negative Google Bewertung schreibt und der Kunde, der vor euch steht, der bringt euch extra das Produkt zurück und sagt, hey, das und das.

Also wichtig für euch Ruhe bewahren, zweite Verkäuferin dazu holen. Dann mal reinschauen, wie handhabt denn mein Unternehmen eigentlich Reklamationen? Da habt ihr Filial-Fibeln oder euer Chef hat euch eine Vorgabe gegeben oder eure Filialleitung, weiß darüber Bescheid, schafft ihr ein Ersatzprodukt oder nehmt ihr die Daten des Kunden auf, dass sich der Chef vielleicht persönlich sogar zurückmeldet. Das ist super, superwichtig.

Dann schaut ihr euch das Produkt an und guckt auch mal, wie sieht das aus? Was ist denn da jetzt das eigentliche Problem? Ihr gebt dem Kunden ein Ersatzprodukt und dann werdet ihr auch sehen, dass ihr den eigentlich relativ entspannt wieder nach Hause schicken könnt.

Wichtig ist Verständnis zeigen. Und dann am Ende noch ganz wichtig, wir haben den Fehler gemacht und nicht die Verkäuferin oder der oder der, sondern du bist dein Unternehmen. Das ist ganz wichtig.