

Lurko Gombay

RICHTIG AUF BESCHWERDEN REAGIEREN

Eine erfolgreiche Reklamationsbehandlung steht sehr stark mit der schnellen Reaktionszeit des Mitarbeitenden in Verbindung. Hinzu kommt die richtige Wortwahl: vorteilhaft und typengerecht. Welche Kundentypen es gibt, und wie Sie am besten auf Beschwerden reagieren, erfahren Sie in diesem Beitrag.

Die Digitalisierung erhöht den Selbstbedienungsgrad der Kunden und soll den telefonischen Kontakt zwischen Kunden und Unternehmen reduzieren. Ob die gewünschte Reduktion der telefonischen Kontakte tatsächlich erreicht werden kann, wird sich zeigen. Die Frage stellt sich, warum ein Kunde in der digitalisierten Welt noch anruft: Geschieht dies nur noch, wenn er ein Problem hat und sich beschweren möchte?

Bei unseren Kunden haben wir in den vergangenen drei Jahren festgestellt, dass sie wesentlich sensibler auf die Kundenbedürfnisse auch im Sinne einer Beschwerde, eines Unbehagens oder einer Reklamation reagieren möchten.

Erfolgreiche Reklamationsbehandlung

Aus den durch Hipercom Customer Communication GmbH kommunikativ bewerteten Reklamationsgesprächen geht hervor, dass ein Kunde seine negative Energie möglichst schnell – dem erstmöglichen Ansprechpartner – mitteilen möchte. Seine Gereiztheit hält so lange an, bis sich jemand wirklich um sein Anliegen kümmert. Da Reklamationen je nach Kundentyp unterschiedliche Intensitäten aufweisen, ist es oftmals eine Herausforderung, diese frühzeitig zu erkennen. Es ist ebenfalls erwiesen, dass je früher der Mitarbeitende Verständnis zur Kundenreklamation bekundet, desto schneller sich der Kunde wieder aufgehoben fühlt und seine Tonlage und seine Emotionalität dem alltäglichen Verhalten anpasst.

Eine erfolgreiche Reklamationsbehandlung steht demnach sehr stark mit der schnellen Reaktionszeit des Mitarbeitenden in Verbindung. Hinzu kommt die richtige Wortwahl, welche vorteilhaft typengerecht umgesetzt werden soll. Werden diese Faktoren erfolgreich berücksichtigt, so hat der Mitarbeitende kommunikativ sein Möglichstes dazu beigetragen, den Kunden wieder als treuen Fan Ihres Unternehmens zurückzugewinnen.

Introvertierte und extrovertierte Kundentypen

Mit den extrovertierten, sprich lauten Kundentypen ist es oftmals einfacher umzugehen, denn bereits nach ein bis zwei Minuten haben sie die negative Energie abgebaut und sind wieder zugänglicher. Eine unpassende erste Wortwahl kann die negativen Emotionen dieses Kundentyps jedoch sehr schnell wieder hervorrufen.

Bei den introvertierten Kundentypen, den tendenziell leiseren Kunden, ist der Umgang schwieriger, denn sie beziehen sich auf frühere Vorfälle und was dazumal besprochen und versprochen wurde. Mit diesen Aussagen bedrängen sie den Mitarbeitenden oftmals stark. Sie argumentieren dabei immer sehr sachlich, spitz und präzise. Das kommunikative Verhalten des Mitarbeitenden wird sehr stark gefordert. ■

Wie reagieren Ihre Mitarbeitenden bei einer Reklamation? Sind sie fit, in schwierigen Kundensituationen richtig zu reagieren? Wir unterstützen Sie dabei, dies herauszufinden und zielführende Massnahmen zu ergreifen! www.hipercom.ch

**Ihr Partner für eine
erfolgreiche Kommunikation
Telefon – E-Mail – Chat**



www.hipercom.ch Telefon 0844 000 111 CustomerCare@hipercom.ch

COMPETENCE | QUALITY