

Beschwerde als Mittel zur Kundenbindung

Verärgerte Kunden gibt es immer wieder. Wer das Reklamationsgespräch versachlicht und zu einem guten Ende führt, schafft es dennoch häufig, den Kunden an das Unternehmen zu binden. Wie das im Einzelnen geht, zeigten kürzlich zwei Workshops der IHK Reutlingen aus der Reihe „Mittelstand Spezial“. Aufgrund der großen Nachfrage gibt es am 16. Oktober 2008 einen Zusatztermin.



Wer das Gespräch mit einem verärgerten Kunden zu einem positiven Ausgang führt, kann diesen an das Unternehmen binden, erklärten Antje Fleischer von der Tübinger Unternehmensberatung Time To Move und Kollegin Susanne Schlie (Foto) den Teilnehmern zweier Workshops zum Thema Beschwerdemanagement. Foto: IHK

„Die Kundenpartnerschaft ist ein Garant für die Kundenbindung“, betonte Antje Fleischer von der Tübinger Unternehmensberatung Time To Move. Es gehe immer darum, die Erwartungen und Gefühle des Kunden zu erkennen, zu erfüllen und diesen zu begeistern. „Trainieren Sie, nicht auf der Emotionsebene zu reagieren sondern versachlichen Sie das Reklamationsgespräch mit Hilfe von Fragen“, ergänzte Kollegin Susanne Schlie. Gemeinsam mit den Workshop-Teilnehmern erarbeitete sie die psychologische Seite von Beschwerden. „Suche Sie einen positiven Gesprächsausgang“, so Schlie. Was der Kunde zuletzt höre, präge sich bei ihm ein. Wie das bei schriftlichen oder persönlichen Beschwerden in der Praxis funktioniert, schilderte Schlie so: „Belehren Sie den Kunden nicht. Stellen Sie Fragen und Bitten anstatt Forderungen und Erwartungen.“ Ein gutes Beschwerdemanagement fängt aber nicht erst bei der Reklamation des Kunden an. Bereits im Vorfeld könne ein Unternehmen durch aktives Ansprechen auf Wünsche und mögliche Beschwerden den Kunden stärker zu binden, berichtete Fleischer. Zur Umsetzung dieses proaktiven Beschwerdemanagements eignen sich beispielsweise Feedbackbögen bei Mailings oder persönliche Kundenbesuche.

IHK-Service

Fragen zur Veranstaltungsreihe „Mittelstand Spezial“ beantwortet Regina Stracke vom Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung unter Telefon: 071 21/2 01-138 oder per E-Mail: stracke@reutlingen.ihk.de.