

## Umgang mit Reklamationen

Ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen und Endungen!

### Tipps für Mitarbeiter/innen des Kundendienstes

1. Erkundigen Sie sich \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Zufriedenheit des Kunden!
2. Gehen Sie gezielt \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Problem oder d\_\_\_\_ Wunsch des Kunden ein!
3. Stellen Sie ruhig und sachlich Zwischenfragen, denn dies zeugt \_\_\_\_\_ Ihr\_\_\_\_ Interesse!
4. Konzentrieren Sie sich aber dabei \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Wesentliche!
5. Vermitteln Sie dem Kunden Ihr Bedauern, dass es \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Panne gekommen ist!
6. Bitten Sie ihn bei Lieferverzögerungen \_\_\_\_\_ Nachsicht, und erklären Sie ihm, was Sie tun werden, damit ihm schnellstmöglich die bestellte Ware zugestellt wird!
7. Sagen Sie ihm bei weiterem Klärungsbedarf einen festen Termin zu, an dem Sie sich wieder \_\_\_\_\_ ih\_\_\_\_ melden!
8. Verweisen Sie nicht stereotyp \_\_\_\_\_ Ihr\_\_\_\_ Vorschriften, wenn der Kunde \_\_\_\_\_ Umtausch oder \_\_\_\_\_ Rückerstattung des Kaufpreises besteht!
9. Verständigen Sie sich mit dem Kunden \_\_\_\_\_ ein\_\_\_\_ für beide Seiten akzeptabl\_\_\_\_ Höhe des Preisnachlasses.
10. Erläutern Sie die Gründe, die \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Zurückweisung der Reklamation geführt haben.
11. Wenn Sie einen Brief \_\_\_\_\_ ein\_\_\_\_ Kunden versenden, achten Sie \_\_\_\_\_ klar\_\_\_\_ und verständlich\_\_\_\_ Formulierungen!
12. Greifen Sie dabei nie \_\_\_\_\_ Formulierungen zurück, die Sie \_\_\_\_\_ ein\_\_\_\_ Gespräch mit Kunden nicht verwenden würden.
13. Erboste Kunden werden sich anfänglich in den seltensten Fällen \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ eigentlich\_\_\_\_ Problem konzentrieren.
14. Manche Kunden verlangen direkt \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Vorgesetzten oder gleich \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Geschäftsführer.
15. Achten Sie dar\_\_\_\_\_, dass der Kunde nicht den Eindruck bekommt, dass Sie nicht \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ hinreichend\_\_\_\_ Kompetenzen verfügen, um \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Reklamation zu entscheiden!
16. Lassen Sie sich nicht \_\_\_\_\_ provozierend\_\_\_\_ Bemerkungen hinreissen, wenn ein Kunde seine Beschwerde in einem aggressiven Ton vorträgt!
17. Meist genügt es bereits, den Kunden \_\_\_\_\_ sein\_\_\_\_ unangemessen\_\_\_\_ Verhalten hinzuweisen!
18. Versuchen Sie, emotional aufgeladene Gespräche \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ sachlich\_\_\_\_ Kern zu reduzieren!
19. Am Telefon können Sie mit der Art Ihrer Formulierungen und Ihrem Tonfall \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Gesprächspartner in der gewünschten Weise einwirken.
20. Indem Sie den Kunden bitten, den bestehenden Defekt zu beschreiben, zwingen Sie ihn \_\_\_\_\_ Sachlichkeit!
21. Wenn ein Kunde damit droht, sich \_\_\_\_\_ d\_\_\_\_ Medien zu wenden, sollten Sie die Unternehmensleitung informieren.