

# Vertriebsmanagement

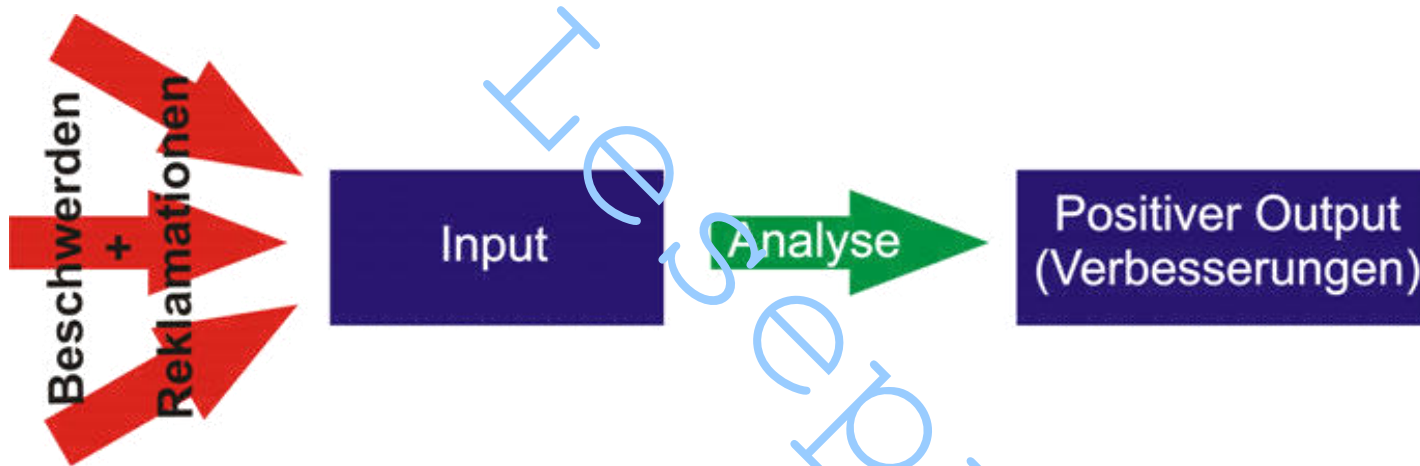
Modul 3:

Reklamationsmanagement

- Einleitung
- Reklamation als Chance
- Qualität als Unternehmensphilosophie
- Kundenorientierung geht jeden an!
- Die häufigsten Ursachen von Reklamationen und Kundenbeschwerden
- Was will der Kunde mit einer Reklamation erreichen?
- Die richtige Kommunikationstechnik im Reklamationsgespräch
- Reaktions- und Verhaltensweisen auf Kundenreklamationen
- Zielsicheres und systematisches Vorgehen bei der Reklamationsbehandlung
- Tages-Clearing



## Das „Hotel-Modell“



Mit diesem einfachen Modell können Sie ...

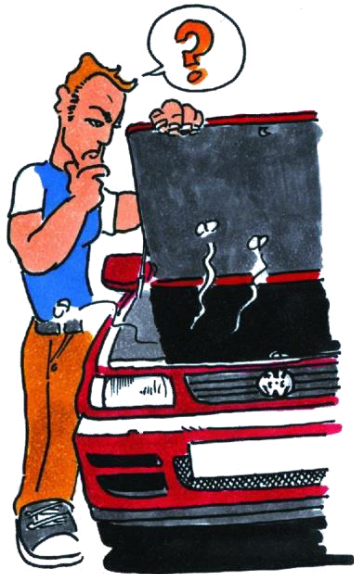
- Schwachstellen erkennen und beseitigen.
- verärgerte Kunden zu begeisterten Kunden machen.
- eine aktive Kundenorientierung betreiben.

**Betrachten Sie Reklamationen oder Beschwerden als Positives und Erfreuliches und vor allem als Chance!**



### ... Reklamation?

Sachebene



Bezogen auf die Produkt oder Dienstleistung.

### ... Beschwerde?

Emotionale/persönliche Ebene



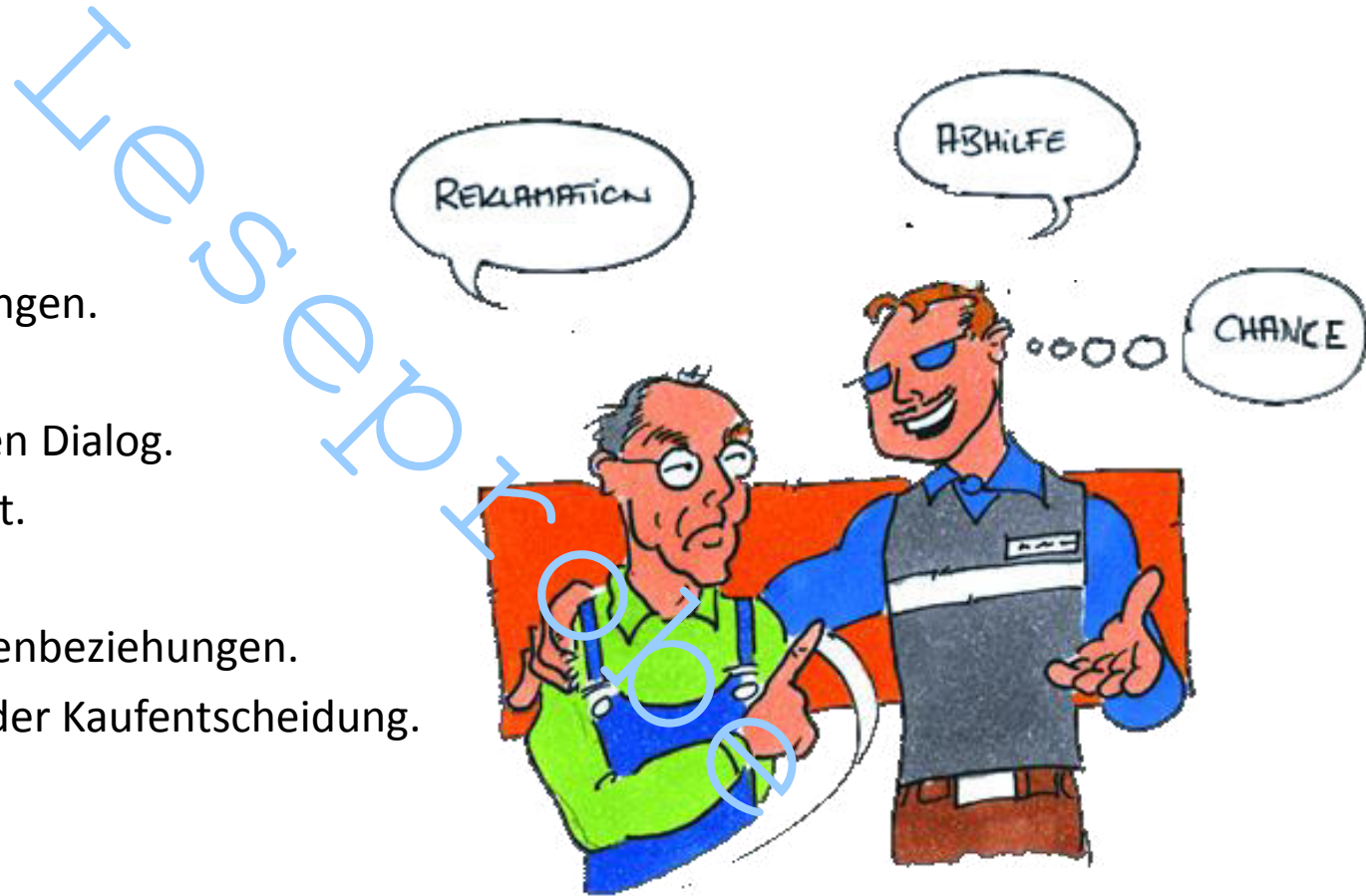
Bezug auf eine Person, einen Umstand oder auf eine unsachgemäße Handhabung.

Sehen Sie Handlungsbedarf?



für ...

- ... konstruktive Lösungen.
- ... Verbesserungen.
- ... partnerschaftlichen Dialog.
- ... ein neues Angebot.
- ... ein Umdenken.
- ... verbesserte Kundenbeziehungen.
- ... eine Bestätigung der Kaufentscheidung.



- Systematische Kundenanalyse
- Einführung einer vorbeugenden Qualitätspolitik
- Aufstellung von Grundsätzen und Vorgehensweisen für das Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Aufnahme eines Beschwerdehandling-systems in das Qualitätshandbuch





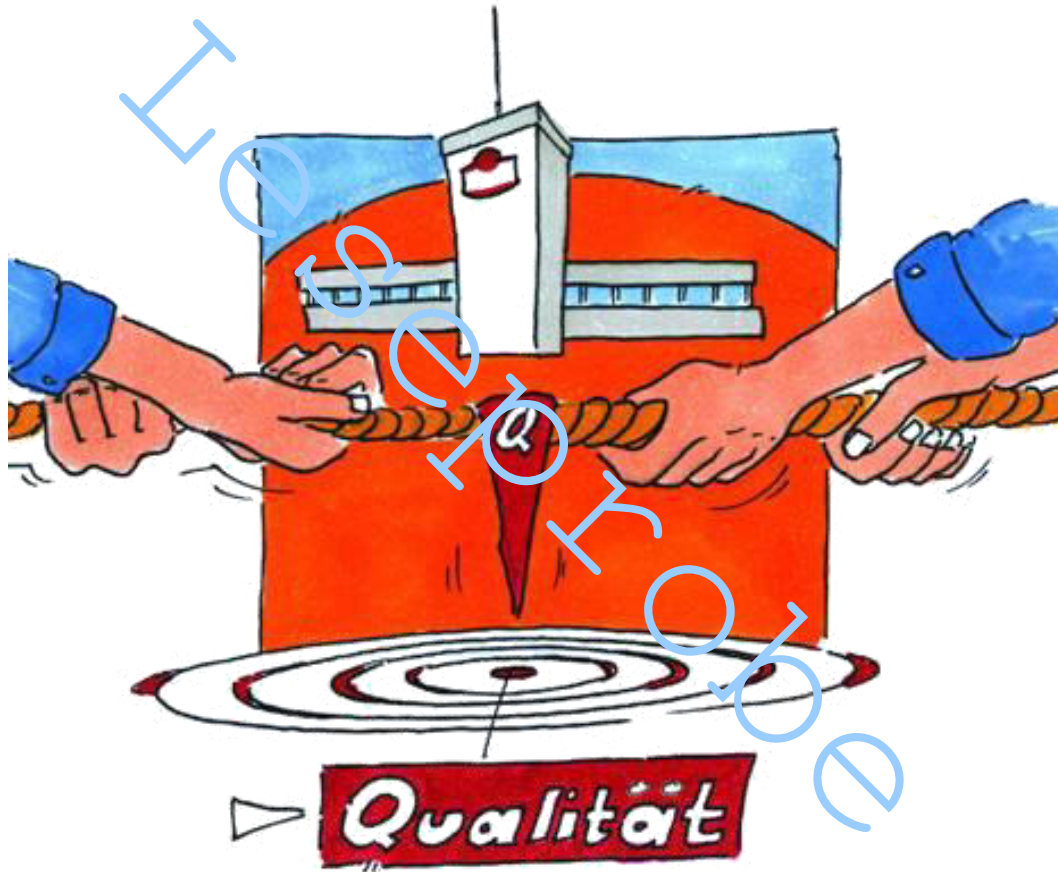
- Einrichtung eines Informationssystems für Reklamationen und Beschwerden
- Einbindung sämtlicher Abteilungen in das System
- Personelle Abdeckung

- Darstellung nach außen
- Ständige Kontrolle





## Was heißt Qualität?



**Die gesamte Unternehmensqualität muss stimmen!**



