

## GastroneWS

### Reklamationen als Chance?

Ein verärgertes Kunde oder Gast gibt, wie zahlreiche Untersuchungen zeigen, seine schlechten Erfahrungen im Kollegen- und Bekanntenkreis im Schnitt 10 x häufiger weiter als seine positiven Eindrücke.

Eine positiv erledigte Reklamation kann jedoch ein Grund für eine Weiterempfehlung sein bzw. können Sie eventuell dadurch einen Stammkunden halten. Es ist oft wesentlich aufwendiger, neue Kunden zu gewinnen als bestehende zu halten.

Zudem gibt eine Reklamation die Chance, aktiv die Qualität der eigenen Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und an der Beziehung zu Ihrem Kunden oder Stammgast zu arbeiten.

### Tipps zur Bearbeitung von Reklamationen:

- Eine Reklamation will richtig angenommen und der Kunde gehört werden. Verständnis, Wertschätzung für die Rückmeldung und gegebenenfalls eine Entschuldigung helfen.
- Gibt es eine Problemlösung, sollte diese möglichst rasch erfolgen.
- Nicht die Erklärung, wer von den Mitarbeitern, Kollegen oder Zulieferern den Fehler gemacht hat, ist wichtig, sondern die angebotene Lösung interessiert. Positive Formulierungen wirken.
- Bei ungerechtfertigten Reklamationen höflich, aber bestimmt auf Ihre Firmenpolitik, Ausrichtung bzw. auch auf die AGBs verweisen.

Stand: 27. Oktober 2020

Bild: alexsokolov - Fotolia.com