

## Checkliste Reklamationsverhalten

| Das ist zu tun  | Das machen wir bereits | Das könnten wir verbessern |
|---|------------------------|----------------------------|
| 1. Nicht warten bis ein Kunde mit Reklamationen auf den Betrieb zukommt. Grundsätzlich nach Auftrags - Abschluss mit einem Anruf aktiv auf den Kunden zugehen.                              |                        |                            |
| 2. Reklamiert ein Kunde (von selbst oder während des Anruf's) auf keinen Fall abwimmeln (Kann nicht sein!). Freundlich nachfragen und den Kunden sein Problem ausführlich schildern lassen. |                        |                            |
| 3. Verständnis für die Situation des Kunden zeigen und den Schaden nicht bagatellisieren.   |                        |                            |
| 4. Dann sachlich den Umfang der Reklamation abklären: Wer hat was, wann, wo, wie falsch gemacht?  |                        |                            |
| 5. Erst dann zur Reklamation Stellung nehmen. Den Vorfall bedauern und Verantwortung für schneller Abhilfe übernehmen.  |                        |                            |
| 6. Alles, was zur Behebung des Mangels erforderlich ist sofort in die Wege leiten.  |                        |                            |
| 7. Nach Behebung des Mangels wieder beim Kunden anrufen und fragen, ob jetzt alles in Ordnung ist ?   |                        |                            |
| 8. Beschwerden und Reklamationen systematisch und kontinuierlich erfassen – gesammelt in einer Reklamations- und Kunden-Kartei.   |                        |                            |
| 9. Die jährliche Anzahl und Art an Reklamationen analysieren. Die Ereignisse zur Optimierung der Betriebsabläufe heranziehen.   |                        |                            |
|   |                        |                            |