

Jede Reklamation ist eine Chance
Deutsch/Englisch ca. 3.000/2.300 Zeichen

Handling von Reklamationen

Reklamationen sind ein wichtiges Thema für jedes Unternehmen. Dabei muss der unbedingte Wille vorhanden sein, den Kunden zufrieden zu stellen, alles andere ist gefährlich für ein Unternehmen. Allerdings hakt es immer wieder an der praktischen Umsetzung. Das liegt vor allem daran, dass Reklamationen den täglichen normalen Arbeitsprozess stören und häufig keine verlässlichen Wege im Unternehmen vorhanden sind, solche Vorgänge gut und effektiv zu bearbeiten.

Wo ist die technische Seite

Viele Seminare werden hierzu angeboten. Aber immer, wenn man mit Weiterbildung, Training oder Beratung zu diesem Thema konfrontiert wird, beschäftigen sich die Inhalte mit Kommunikation, also dem richtigen Umgang mit dem Kunden. Reklamationsmanagement hat aber zwei Seiten, eine kommunikative und eine technische.

Priorität ist ausschlaggebend

Bei der Kommunikation sind alle Worthülsen, die man auswendig lernen kann, Schall und Rauch. Wichtig ist einzig und allein die Verinnerlichung, dass da jemand auf ein Unternehmen zukommt, der ein Problem mit einem Produkt oder einer Dienstleistung hat. Im Unternehmen muss dann ein Ansprechpartner vorhanden sein, dessen absolute Priorität es ist, diesem Kunden zu helfen. Dabei muss jede Reklamation als neu und einzigartig behandelt werden – was sie i.d.R. für den Kunden auch ist.

Für die Reklamationsannahme und -bearbeitung spielt es dabei keine Rolle, wie häufig oder berechtigt sie ist. Diese Grundeinstellung ist das wichtigste überhaupt. Wordhülsen können dann dazu beitragen, für die Kommunikation mit dem Kunden die richtigen Worte zu finden.

Aus Fehlern lernen

Zweiter wichtiger Schritt ist das Handling oder die technische Abwicklung einer Reklamation. Handling geht da weiter, wo die Reklamation abgeschlossen ist. Eine Reklamation ist eine Qualitätsabweichung. Abweichungen können im eigenen Unternehmen oder beim Kunden festgestellt werden. Es muss ein System vorhanden sein, alle Abweichungen zu erfassen, auszuwerten und zu bearbeiten. Bearbeiten in dem Sinne, dass anhand der bestehenden Abweichung Lösungen entwickelt werden, um zukünftige Fehler dieser Art zu vermeiden. Dabei muss das System einfach und effektiv abzuwickeln sein.

Lösungen erreicht man nur gemeinsam

Viele Betriebe sehen die Lösung für dieses Thema im Qualitätsmanagement. Aber ein QM-System ist nur so gut wie die Daten, Vorgänge und Aufgaben, die es bekommt. Manche QM Systeme sind so bürokratisiert, dass das Handling einer Reklamation für einen Mitarbeiter ein Graus ist und deshalb verschleppt wird. Die Leitung von Vertrieb, Produktion und Forschung hat die Aufgabe und die Verantwortung, hier die richtigen Zeichen zu setzen und Methoden zur Verfügung zu stellen, um eine effektive schnelle Bearbeitung von Abweichungen zu gewährleisten. Dann wird wirklich jede Reklamation zu einer Chance; einer Chance, den Kunden zu behalten und einer Chance, die eigenen Produkte kontinuierlich zu verbessern.

Each complaint is a chance

Customer complaints are an important topic for each company. The absolute will must be present to satisfy the customer - everything else is dangerous for a company. The difficulty is the practical implementation. The reason for that is that complaints disturb the normal working process and also that a company often has no reliable workflow to handle such transactions well and effectively.

Much training is offered to improve that. Mostly when people are confronted with training or consultation on this topic the content is communication. It is about finding the right words, to satisfy the customer. Complaint management however has two sides, a communicative and a technical.

All words for handling complaints, which someone can learn, are hollow words. It is most important to recognize that there is a customer who has a problem with a product or a service. In a company a contact partner must be present, whose absolute priority it is to help this customer. Each complaint must be treated as new and exceptional - which is how the customer normally sees it. When receiving and working on a complaint it plays no role whether it is frequent or valid. This basic mentality is most important for handling a complaint. Then training can help to find the right words for communication with the customer.

Second important step is the handling of complaints. Handling continues even after the complaint is completed. A complaint is a deviation in quality. Deviations can be located in one's own company or on the customer's side. Now a company needs a system, to organize, control and handle these quality problems. Handling in such a way that the company learns from these mistakes, in order to avoid future errors of this kind.

A lot of companies see the solution for this problem in quality management. But a QM-System is only as good as the information and tasks that it gets. Some QM-Systems are so bureaucratic that the handling of complaints is a horror for the staff. Therefore sometimes it takes a long time to finish complaint. The head of sales, production and R&D has the task and the responsibility to show the right way and to develop a workflow to provide an effective handling of complaints. Then every complaint really becomes a chance to keep the customer and a chance to improve products continuously.