

die Mitglieder des Winterthur im Mai beschlossen. Die KMU Newsformationsbrief vorer anderem auf die Versicherung als KMU-Betriebe hingee Aktion der Sulzer vöhnt, welche allen icken Ansiedlern auf eal Winterthur oder einen Jahresbeitrag Verband Winterthur verdoppelt und der zukommen lässt. Winterthurer KMU-Apéro reicher Anlass hoch dem erfährt der Leser en des EO-Gesetzes terschaftsentschädieren praktische Aus-

in.ch

## tschutz in xis

### Lebensqualität

en erschienene Um er Stadt Zürich ver cherweise eine Ver Wasserqualität so te beim Energiespa beispielsweise jedes er Raumtemperatur t der Heizkosten. Die bjetetan ihren 1196 orragende Trinkwas obleme ergeben sich elverbrennung, wo- de der Niederbun-

# Die Reklamation – eine Herausforderung – ein Gewinn

Susanne Zumbühl

**Zurzeit ist das Sprichwort „Der Kunde ist König!“ nur noch bedingt gültig. Solange Umsatz erzielt wird, sind die Kundenfreundlichkeit und der nette Umgang noch vorhanden. Beschwert sich aber ein Kunde, dann fehlt es meistens an Kompetenz, Kulanz und Kundenfreundlichkeit.**

Es ist statistisch erwiesen, dass nur 10% der unzufriedenen Kunden reklamieren. Die restlichen ärgern sich, schimpfen und berücksichtigen beim nächsten Kauf einen Mitbewerber. Die Anzahl ist so klein, weil viele Kunden schlechte Erfahrungen mit dem Kundenservice oder Kundendienst der Unternehmen gemacht haben. Das Wort „Entschuldigung“ ist weitgehend aus unserem täglichen Vokabular verschwunden.

Wagt man es als Kunde eine Beschwerde anzubringen, erhält man Antworten wie: „Ja da kann man nichts machen“, „Das läuft alles über EDV, da können wir nichts unternehmen“ oder „Da ist der Hersteller, die Kollegin oder der Kollege schuld“ und viele andere nichtssagende Antworten. Es ist am einfachsten, wenn man den Fehler

auf jemand anders abschieben kann. Somit ist die Angelegenheit für den Kundendienst bereits erledigt!

### Wo sind sie geblieben?

Die fachliche Kompetenz, das Engagement für das Produkt und das Unternehmen und das freundliche Lächeln? Vor allem am Engagement und am Willen, eine Beschwerde zur Zufriedenheit eines Kunden zu erledigen, fehlt es.

In den letzten Jahren wurde enorm viel Geld in die neusten Technologien und in Umstrukturierungen investiert. Heute beklagt man sich über Kundenschwund. Man versucht mit „Märkli“ (wie während den Nachkriegsjahren!), mit Coupons und Kundenkarten neue Kunden zu gewinnen. Diese Aktionen bringen erwiesenermassen wenig. Ist der Kunde nicht mehr zufrieden, weist man jegliche Schuld von sich. Obwohl jede Reklamation für das Unternehmen eine Herausforderung ist. Aus jeder einzelnen Reklamation kann das Unternehmen Nutzen ziehen. Das Produkt kann anders verpackt, die Gebrauchsanweisung klarer geschrieben oder eine Dienstleistung neu definiert werden.

Behandelt man den Kunden als Kö-

nig – und zwar nicht nur bis das Produkt oder die Dienstleistung verkauft ist – sondern auch bei einer Beschwerde, so lässt eine Umsatzsteigerung nicht lange auf sich warten. Der zufriedengestellte Kunde erzählt seine positiven Erfahrungen seinen Bekannten und Freunden und empfiehlt das Unternehmen weiter. Damit hat Ihr Unternehmen sicher einen Stammkunden und einige Neukunden gewonnen. Grosse Investitionen für Werbung und Marketingaktivitäten können eingespart werden. Grosszügig behandelte Reklamationen sind die besten Werbeträger! Lassen Sie sich eine treffende Idee für eine Entschädigung einfallen und auch Sie sind der König!

### Der gute Kundenservice – das A und O der Zukunft

Bestehen in Ihrem Unternehmen Richtlinien, wie Kundenbeschwerden behandelt werden? Eine entsprechende Strategie bringt Klarheit und Transparenz. Verfügen die an der Front arbeitenden Personen über genügend und die richtige Kompetenz? Wann kann ein defektes Gerät in ein neues ungetauscht werden, wie viel Geld zur Gutmachung oder für ein Geschenk steht zur Verfügung? Muss der Vorge-

setzte zugezogen werden?

Die Mitarbeitenden der Abteilungen Verkauf und Kundenservice sollten geschult werden. Anhand



Susanne Zumbühl

von praktischen Beispielen sollen sie lernen, dass zum Beispiel gutes Zuhören, Wiederholen der Sachlage usw. ein wichtiger Bestandteil ihrer Arbeit ist. Bekanntlich sind Verkäufer die besseren Sprecher als Zuhörer. Sie sollen durch gutes Beobachten und richtige Einschätzung der Sachlage fähig sein, richtig zu reagieren, damit die Kundin rundum zufrieden ist.

Freuen Sie sich als Unternehmen auf die nächste Reklamation und als Kunde – reklamieren Sie, aber natürlich nur da, wo es berechtigt ist.

Internet-Plattform für Bewilligungen

## Wer, was, wann, wo?

Veranstaltung

2 Tischmesse von