

Praxisauftrag

Mit Kundenreklamationen und Einwänden umgehen

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräch mit Kunden oder Lieferanten führen

d.2.2 Gelingt es mir Besprechungen über digitale Kanäle konstruktiv auszuwerten?

Ausgangslage

Einwände oder Reklamationen sind häufig unangenehm. Gleichzeitig ist es eine Chance, die Kunden erneut für das Unternehmen zu gewinnen. Dein Ziel in einem solchen Beratungsgespräch ist es, professionell aufzutreten und eine zufriedenstellende Lösung anzubieten.

Mögliche Praxisfelder:

- Reklamation über Kosten
- Reklamation über Beraterwechsel
- Reklamation über Digitalisierung (keine persönliche Beratung mehr)
- Einwand vor Produktabschluss (Kosten, verstehe ich nicht, brauche ich nicht)

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, wirkungsvoll Einwände zu entkräften, mit Reklamationen umzugehen und stärkt dich für weitere herausfordernde Kundensituationen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Überlege dir, in welchen Situationen du bereits Einwände oder Reklamationen erlebt hast. Welche Reaktionen hast du beobachtet (bei Kunden, Mitarbeitenden) und welche Schlüsse ziehst du daraus? Halte deine Gedanken schriftlich fest.

Falls du keine konkrete Situation erlebt hast, notiere fiktive Beispiele, die sich auf deinen Praxisalltag beziehen.

Teilaufgabe 2: Befrage deine Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen, welche Reklamationen und Einwände sie bereits herausgefordert haben. Informiere dich auch, wie sie vorgegangen sind. Ergänze deine Notizen aus Teilaufgabe 1.

Teilaufgabe 3: Basierend auf diesen Notizen, erstelle nun eine Übersicht mit einem konkreten Vorgehensplan bei Kundenreklamationen und

Einwänden. Integriere darin treffende Satzanfänge, die dir in einer nächsten Situation helfen, professionell zu reagieren.

Teilaufgabe 4: Bearbeite zwei Reklamationen und/oder Einwände in einer Kundensituation, wobei du deine Notizen einsetzt. Dokumentiere den Sachverhalt sowie auch dein Vorgehen. Hole Dir ein Feedback von der Praxisausbilderin/vom Praxisausbilder ein. Ergänze Deine Notizen aufgrund des Feedbacks und Deiner Erfahrungen.

Teilaufgabe 5: Dokumentiere dein Vorgehen schriftlich. Geh dazu wie folgt vor:

1. Beschreibe zuerst die Ausgangssituation deiner Umsetzung.
2. Beschreibe anschliessend dein Vorgehen Schritt für Schritt.
3. Reflektiere dein Vorgehen: Was ist Dir in den einzelnen Schritten gut bzw. weniger gut gelungen? Welches sind die möglichen Gründe dafür?
4. Halte abschliessend Deine wichtigsten Erkenntnisse aus der Umsetzung des Praxisauftrags fest.

Hinweise zur Lösung

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 und 2 mit deiner Praxisausbilderin/deinem Praxisausbilder und hole dir zusätzliche Tipps ein.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.