

Inhalt

Vorwort	7
Teil 1: Gewinnen Sie mit jeder Reklamation	8
Sieben Thesen für optimales Reklamationsmanagement	9
Status-quo-Analyse: Mein Verhältnis gegenüber Reklamationen ..	10
Aus Problemen Chancen machen	12
Die zehn häufigsten Sünden bei Reklamationen	13
Die ersten Schritte zum erfolgreichen Reklamationsmanagement	15
Teil 2: De-Eskalation durch Diplomatie	18
Erstes Ziel: Konfliktentschärfung	20
Wege der Konfliktlösung	22
Vorsicht bei »Risiko-Kunden«	24
Vorsicht: Kunde schaltet die Medien ein	26
Wie Sie Reklamationen vorbeugen können	28
Teil 3: So dämpfen Sie den Kundenfrust	33
Bauen Sie die »Beschwerdeblocker« ab	33
Tabu-Liste: Diese Formulierungen bitte streichen!	36
Was Ihre Kunden sonst noch auf die Palme bringt	37
Wichtig: Die sorgfältige Bestandsaufnahme	37
Reklamationsmanagement optimal organisieren	41
Anforderungen an das Servicepersonal	47
Teil 4: Auf schriftliche Reklamationen professionell reagieren	50
Die sieben wichtigsten Ziele Ihres Briefes	51
So formulieren Sie zeitgemäß und wirkungsvoll	65
Auf E-Mail-Reklamationen reagieren	70
Checkliste: Schriftliche Reaktionen auf Reklamationen.....	73

Teil 5: Reklamationsmanagement per Telefon	74
Zehn goldene Regeln für erfolgreiches Telefonieren	76
Die häufigsten »Alltagssünden« beim Telefonieren	78
Gesprächsleitfaden für telefonische Reklamationen	80
Checkliste: Telefonische Reaktionen auf Reklamationen	86
Teil 6: Reklamationen im direkten Gespräch	87
Vom verärgerten zum zufriedenen Kunden	88
Checkliste: Reklamationen im direkten Gespräch	92
Teil 7: Reklamationen, die keine sind	93
Der Nörgler	93
Der Pseudo-Reklamierer	95
Über den Autor	96