

Reklamation - Der Fahrplan

1. Wertschätzender Dank

2. Analyse

3. Entscheidung/Begründung: a) berechtigt b) unberechtigt

4. Erwartung

5. Persönlicher Vorschlag

6. Mitarbeit Kunde

7. Nächste Schritte aufzeigen

8. Zwischeninformation

9. Überraschender Dank

Die Reklamation selbst ist selten das Problem. Die falsche Reaktion jedoch kann zum Problem werden.