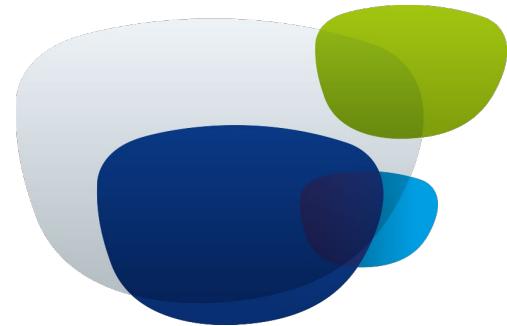


Reklamationsbehandlung



Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein
2. Reklamationsvorgang
 - 2.1. Annahme der Reklamation
 - 2.2. Ermittlung des Grundes
 - 2.3. Ursachenforschung
 - 2.4. Entwicklung von Lösungsansätzen
 - 2.5. Planung der Abwicklung
 - 2.6. Erfolgskontrolle





1. Allgemein

- Die Reklamation des Kunden auf keinen Fall persönlich nehmen!
- Den Betrieb als Ganzes sehen – auch wenn Sie nicht der Auslöser für ein Reklamationsgrund waren übernehmen sie die Verantwortung dafür (nicht gleich entschuldigen/ rechtfertigen, erst Sachlage klären)
- Reklamierende Kunden sind weiterhin an einer Zusammenarbeit interessiert
- Die Kundenbindung ist nach erfolgreicher Reklamationsabwicklung größer als vorher
- Aufarbeitung von Beschwerden (Fehleranalyse) führt zu Qualitätssteigerung
→ Ein reklamierender Kunde schenkt Vertrauen





2. Reklamationsvorgang

2.1. Annahme der Reklamation

Kunde	<ul style="list-style-type: none">Muss Dampf ablassenEmotionen stehen im Vordergrund	<i>„Meine neue Gleitsichtbrille funktioniert überhaupt nicht, ich wusste, dass ich damit nicht zurecht komme!“</i>
Optiker	<ul style="list-style-type: none">Gefühle wahrnehmenAussage spiegeln (wiederholen)	Zustimmendes Nicken. „Ja das würde mich auch ärgern.“

2.2. Ermittlung des Grundes

Kunde	<ul style="list-style-type: none">Reklamationsgrund sachlich schildern	<i>„Ich muss den Kopf stark anheben um lesen zu können, außerdem ist der Lesebereich sehr klein.“</i>
Optiker	<ul style="list-style-type: none">Aktiv zuhören ggf. Notizen machenBei Unklarheiten gezielt nachfragen	<i>„Haben Sie die Schwierigkeiten ausschließlich beim Lesen oder auch bei anderen Tätigkeiten in der Nähe?“</i>



2. Reklamationsvorgang

2.3. Ursachenforschung

Optiker	<ul style="list-style-type: none">• Stärke, Glastyp und Zentrierung der Brille überprüfen• Anatomische und optometrische AP am Kunden überprüfen (VN; HSA)• Alte und Neue Brille miteinander vergleichen (Glastyp, Korridorlänge, Zentrierung)• Ggf. erneute Refraktion	<p><i>„Ich überprüfe noch einmal die Zentrierung (...usw.) Ihrer Brille, um eventuelle Fehler in der Anfertigung auszuschließen.“</i></p>
----------------	--	---

2.4. Entwicklung von Lösungsansätzen

Optiker	<ul style="list-style-type: none">• Ursache für Probleme erläutern• Lösungsvorschlag anbieten• Bei einsichtigen Kunden oder Stammkunden ggf. Kulanzangebot unterbreiten	<p><i>„Der Übergang von Ferne zu Nähe ist für Ihre gewohnten Bewegungen etwas zu lang. Wir tauschen Ihnen die Gläser und bestellen in diesem Zuge Gläser mit einem größeren Lesebereich.“</i></p>
----------------	---	---



2. Reklamationsvorgang

2.5. Planung der Abwicklung

Optiker	<ul style="list-style-type: none">• Nachfragen ob der Kunde während der Reklamationsabwicklung auf die Brille verzichten kann• Infos und Ansprechpartner zur Abwicklung nennen	<p><i>„Die neuen Gläser sind nächste Woche bei uns, wenn Sie die Brille da lassen, wird der Auftrag schnell fertig. Ich bin für ihren Auftrag zuständig und melde mich sofort wenn die Brille fertig ist.“</i></p>
----------------	---	--

2.6. Erfolgskontrolle

Optiker	<ul style="list-style-type: none">• Die Reklamation ist abgeschlossen, sobald der Kunde vollkommen zufrieden ist• Für entgegengesetztes Vertrauen bedanken• Reklamationsvorgang wird dokumentiert und der Kundenkartei beigefügt	<p><i>„Vielen Dank für Ihr erneutes Vertrauen, wir dokumentieren den Vorgang in Ihrer Kundenkartei.“</i></p>
----------------	--	--