

**Hans Günter Lemke**

**begrüßt Sie zum  
Verkaufstraining**



**Positiver Umgang  
mit Reklamationen**

**Ein Grundtraining**

# Impressum / Nutzungsrechte / Copyright

---



## **Autor Hans Günter Lemke**

35 Jahre Handelserfahrung als Verkäufer, Filialleiter, interner und externer Trainer.  
20 Jahre Trainingserfahrung im Handel.  
Experte für alle Fragen und Themen rund um den Handel.

Siehe auch [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)

---

**Titel:** Reklamationen  
**Autoren:** Hans Günter Lemke  
**Urheberrechte:** Hans Günter Lemke  
**Copyright Texte:** Autoren  
**Copyright Design & Konzept:** Hans Günter Lemke

**Copyright Bilder :** Hans Günter Lemke  
**Copyright Grafiken:** Hans Günter Lemke  
**Ersterscheinung:** März 2013  
**Auflage:** Erstaufgabe 2013

Alle Rechte an Bild, Grafik, Text und Design liegen bei Hans-Günther Lemke, 32457 Porta Westfalica.  
Der Käufer erwirbt eine Einzellizenz und kein Copyright. Jede anderweitige Verwendung des Seminarbausteins ganz oder in Teilen, der Inhalte, Grafiken oder Bilder bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Hans Günter Lemke. Der Copyright-Vermerk auf den Charts darf nicht entfernt werden.

# Trainerleitfaden und Ablaufplanung zum **SEMINAR**



# Positiver Umgang mit Reklamationen

| Chart-Nr. | Thema                                       | Notiz für den Trainer<br>Methodische Hinweise                    | Zeit<br>Min. | Uhrzeit<br>von-bis |
|-----------|---|--|--------------|--------------------|
| 3-5       | Trainerleitfaden und Ablaufplan             | Nur für den Trainer bestimmt                                     |              |                    |
| 6         | Eröffnungschart<br>Thema vorstellen         | Stimmung der TN erfassen<br>Wichtigkeit des Themas herausstellen | 5            |                    |
| 7         | Persönliche Vorstellung                     | Wenn die TN untereinander nicht<br>bekannt sind                  | 5            | Nach Bedarf        |
| 8-9       | Inhalte und Regeln                          | Präsentation   | 5            |                    |
| 10-14     | 1. Chancen von Reklamationen                | Lehrgespräch + Präsentation + 1<br>Punkt- Frage                  | 15           |                    |
| 15-19     | 2. Ursachen und Gründe für<br>Reklamationen | Präsentation + 1 Punkt- Frage                                    | 15           |                    |
| 20-23     | 3. Beziehungsebenen im<br>Kundengespräch    | Präsentation Trainer   | 10           |                    |
| 24-25     | 4. Erwartungen der Kunden                   | Präsentation Trainer- Einleitung                                 | 5            |                    |

# Positiver Umgang mit Reklamationen

---

## Trainingsziele:

---

- Richtiger Umgang mit reklamierenden Kunden
- Einsatz von Gesprächstechniken bei Reklamationen
- Positive Gesprächsführung in Gesprächen

## Trainingsinhalte:

---

1. Chancen von Reklamationen für das Unternehmen
2. Ursachen und Gründe für Reklamationen
3. Beziehungsebenen im Kundengespräch
4. Erwartungen der Kunden bei Reklamationen
5. Verständnis als Erstreaktion
6. Goldene Verhaltensregeln bei Reklamationen

# Positiver Umgang mit Reklamationen

---



## Teil 1

# Chancen von Reklamationen

# Chancen von Reklamationen

---



**Was kann passieren, wenn wir eine Reklamation unprofessionell bearbeiten?**

---

# Chancen von Reklamationen

---



**Viele Kunden reklamieren überhaupt nicht, weil sie sich nur Ärger versprechen.**

**80% der unzufriedenen Kunden reagieren so:**

**Sie wechseln wortlos zur Konkurrenz.**

**Schlechte Erfahrungen mit einem Unternehmen erzählt man im Durchschnitt 10-11 weiteren Personen.**

# Chancen von Reklamationen

---



- Sie können uns Produktfehler aufzeigen
- Sie können Verbesserungen nach sich ziehen
- Sie können Kundenprobleme aufdecken
- Sie können das Ansehen eines Unternehmens aufwerten (Image)
- Sie können Folgegeschäfte nach sich ziehen

# Chancen von Reklamationen

---



- Sie können Referenzen bringen = Neukunden
- Sie können den Kunden noch zufriedener machen, was für uns bedeutet:
- Er ist und bleibt Stammkunde
- Positive Mundpropaganda
- **Jede Reklamation ist ein Schatz, den es zu bergen gilt!**